

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. Disposiciones Generales y Marco Jurídico.

Las presentes Condiciones Generales se someten a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, al Real Decreto-ley 23/2018, que transpone la Directiva (UE) 2015/2302 en materia de viajes combinados, así como al Código Civil y demás normativa aplicable.

Estas Condiciones Generales se incorporarán a todos los contratos de SUNNY ENGLISH S.L. (SE) relativos a programas y viajes, junto con las condiciones particulares que se pacten en cada caso. Las condiciones particulares prevalecerán sobre las generales en lo expresamente acordado.

2. Identificación de la Empresa.

Sunny English S.L. (en adelante, “SE”), con CIF B99273112, domicilio social en Calle Jerónimo Blancas 5, local, 50001 Zaragoza, organiza y comercializa programas de formación lingüística en el extranjero y otros servicios turísticos, actuando como agencia de viajes autorizada.

SE es la entidad que ofrece los programas objeto del presente contrato, actuando como intermediaria entre el cliente y los distintos proveedores y organizaciones responsables de la ejecución de los servicios contratados (agencias de viajes en destino, compañías transportistas, centros educativos, etc.)

3. Ámbito de aplicación.

Las presentes Condiciones Generales regulan todos los programas y servicios comercializados por SE, incluyendo cursos de formación lingüística en el extranjero, alojamiento, traslados, seguros, servicios de viaje combinados y cualquier otro servicio turístico o educativo ofertado por la empresa. Cuando los servicios contratados constituyan un viaje combinado, conforme al Real Decreto-ley 23/2018, serán de aplicación las disposiciones específicas de dicha normativa.

En los programas en los que los vuelos no estén incluidos en el precio total, el transporte aéreo contratado por el consumidor a través de SE se gestionará de forma independiente al programa/curso. SE actúa únicamente como intermediaria en la contratación de los servicios de transporte aéreo, no formando parte estos del viaje combinado. Por tanto, las condiciones aplicables al transporte serán exclusivamente las establecidas por la compañía aérea correspondiente.

SE no será responsable de las incidencias, retrasos, cancelaciones, denegaciones de embarque, cambios de horario o ruta, pérdida de equipaje o cualquier otra circunstancia relativa al transporte aéreo, que se registrará por el Reglamento (CE) 261/2004 y demás normativa específica aplicable a los pasajeros.

Estas condiciones generales se aplican tanto a programas dirigidos a menores de edad como a mayores de edad, con la excepción de aquellas cláusulas en las que se establezcan obligaciones específicas para los menores y sus representantes legales (p. ej., autorización paterna).

4. Información Precontractual y Carácter no Oficial de los Estudios.

Las presentes Condiciones Generales se incorporan a los soportes informativos, web y presentaciones de SE, que incluyen la información esencial sobre programas, destinos, duración, alojamiento, precios y características de los servicios.

Dicha información será vinculante salvo que:

- Que se comuniquen por escrito modificaciones al consumidor antes de la firma del contrato.
- Que se produzcan modificaciones posteriores acordadas por escrito entre las partes.
- Que se produzca un supuesto de fuerza mayor.

Los programas ofertados tienen finalidad formativa y cultural, pero no conducen a la obtención de un título oficial.

5. Objeto del Contrato y Naturaleza de los Programas.

El contrato regula la participación del consumidor en los programas organizados y/o intermediados por SE, incluyendo transporte (cuando proceda), alojamiento, manutención, enseñanza, actividades y demás servicios especificados en la presentación/dossier/web informativo.

6. Condiciones de Reserva y Pago.

La inscripción en los programas de SE podrá realizarse mediante:

- a) Firma de la ficha de inscripción correspondiente, o
- b) Cumplimentación del formulario online disponible en la página web de SE, con aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales.

En ambos casos, la inscripción implica la formalización de la reserva y la aceptación íntegra de estas Condiciones Generales.

Para la validez de la reserva será necesario:

-El abono de un depósito inicial en concepto de reserva, cuyo importe será el indicado en el programa correspondiente. No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un programa de no haberse recibido el depósito de la reserva.

-El pago del resto del precio en los plazos y forma establecidos por SE (el programa debe estar completamente abonado cuatro semanas antes del comienzo del programa). La falta de pago en tiempo y forma podrá considerarse como desistimiento por parte del consumidor, aplicándose en tal caso las condiciones de cancelación previstas en la cláusula 8.

Para las reservas tramitadas con menos de 30 días de antelación a la fecha de inicio, el cliente abonará el importe total cuando haya sido confirmada su plaza y siempre antes del inicio del curso. No se entregará la documentación final relativa al programa si no se ha recibido el pago total del curso. SE se reserva el derecho de cancelar la inscripción del curso en el caso de no haber recibido el pago del mismo cuatro semanas antes de la fecha de salida.

El precio del programa incluye únicamente los servicios especificados en la presentación informativa, en el apartado “El precio del programa incluye” o no conste específicamente detallado en el dossier, contrato o documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo. Cualquier servicio no descrito expresamente tendrá carácter de extra opcional y deberá ser abonado aparte por el consumidor.

Todos los precios tienen incluido el IVA.

En los supuestos en los que los progenitores del participante menor de edad se encuentren en situación de divorcio, separación, exista nulidad matrimonial o no convivan en el mismo domicilio, bien por estas razones u otras, SE presumirá que cada uno de los progenitores actúa en el ejercicio de la patria potestad con el consentimiento del otro progenitor. Entendiendo que con la existencia única de la firma de uno de los progenitores se está respetando el Convenio Regulador y eximiendo a SE de cualquier situación derivada al respecto

7. Revisión de precios.

Los precios han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste de carburante e impuestos vigentes en la fecha de publicación. Cualquier variación significativa en dichos conceptos podrá dar lugar a una revisión al alza o a la baja del precio final.

Las variaciones en los precios serán notificadas al consumidor por escrito. En caso de aumento del precio, SE lo notificará al consumidor de forma clara y comprensible, junto con una justificación, al menos con 10 días naturales de antelación a la salida del programa. Pudiendo el consumidor, cuando la variación sea significativa, desistir del viaje o aceptar la modificación del contrato.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de SE, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

Modificación de reserva: Cualquier cambio y/o modificación solicitada por el consumidor una vez iniciado el trámite de la reserva (conforme o no) incurrirá en unos gastos de gestión de SE según destino, que se indicará debidamente en la oferta.

8. Cancelación, Modificación y Cesión de la Reserva

8.1. Cancelación por el consumidor.

El consumidor podrá cancelar su reserva en cualquier momento anterior al inicio del programa. No obstante, en caso de cancelación, SE tendrá derecho a retener o reclamar las cantidades correspondientes a los daños y gastos ocasionados a la empresa, incluidos, a título enunciativo, pero no limitativo: pagos a escuelas, residencias, familias, compañías aéreas, aseguradoras, llamadas telefónicas, así como cualquier otro gasto de infraestructura y/o logística.

Además, se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre el precio total del programa (descontando cuando no esté incluido en el precio final, el importe del vuelo, que deberá abonarse siempre íntegramente a SE): (conforme al art. 160 del RDL 1/2007)

- Cancelación antes de los 50 días previos al inicio del programa: 30% del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 49 y 31 días antes del inicio del curso: 60 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 30 y 16 días antes del inicio del curso: 80 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 15 días antes del inicio del curso y el día de la salida o no presentación: 100% del importe total del programa contratado.

En todo caso, el consumidor deberá asumir siempre el importe íntegro del billete de avión cuando forme parte del programa contratado (ya sea incluido en el precio total o facturado como anexo).

8.2 Cancelación por parte de SE.

SE podrá cancelar el contrato y reembolsar al consumidor la totalidad de los pagos realizados, sin obligación de compensación adicional, en los siguientes casos:

a) Cuando no se alcance el número mínimo de participantes requerido, notificándose por escrito al consumidor con la antelación prevista legalmente:

- 20 días naturales antes del inicio del programa en el caso de programas de más de 6 días.
- 7 días naturales antes en el caso de programas de entre 2 y 6 días.
- 48 horas antes en el caso de programas de menos de 2 días.

b) Cuando SE se vea imposibilitada de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias*, notificándolo sin demora indebida.

*Motivos de fuerza mayor, razones sanitarias, desastres naturales, decisiones políticas o causa suficiente (Se entiende por esta última aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haberse actuado con la diligencia debida).

En el supuesto de cancelación por causas no imputables al consumidor, este podrá optar entre el reembolso íntegro de lo abonado o la aceptación de un programa alternativo de calidad equivalente o superior sin coste adicional. Si el programa alternativo fuera de calidad inferior, el consumidor tendrá derecho a la devolución de la diferencia de precio.

8.3 Cesión del contrato.

El consumidor podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que esta reúna las mismas condiciones requeridas para el programa, solicitándolo por escrito con al menos 7 días de antelación, salvo que se pacte un plazo menor, y exceptuando aquellos programas en países que exijan visado.

El cedente y el cesionario responderán solidariamente del pago del precio del programa y de los gastos adicionales justificados de la cesión (cambio de billete, seguro, etc.).

8.4 Derecho de desistimiento.

Conforme a los artículos 97.1.l) y 103.l) del RDL 1/2007, el consumidor carece de derecho de desistimiento en los contratos de viaje combinado.

Únicamente existirá derecho de desistimiento de 14 días naturales en caso de que el contrato se hubiera celebrado fuera del establecimiento mercantil sin necesidad de justificación.

8.5 No presentación y abandono del programa.

En caso de no presentación en la salida, el consumidor no tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago, salvo acuerdo en contrario entre las partes.

El consumidor tampoco tendrá derecho a devolución alguna si, una vez iniciado el programa/curso, lo abandona voluntariamente o por decisión de sus progenitores, tutores y/o representantes legales.

Las penalizaciones establecidas se aplicarán igualmente cuando la resolución se produzca por circunstancias personales del consumidor.

8.6 Excursiones y servicios adicionales.

Las excursiones contratadas como parte integrante del programa, así como aquellas excursiones opcionales adquiridas en destino, tendrán una penalización del 100% de su importe en caso de no presentación.

8.7 Modificación por el consumidor.

El consumidor podrá solicitar modificaciones en los servicios contratados (cambio de fechas, destino, nombre, etc.). Dichas modificaciones estarán sujetas a la disponibilidad de los proveedores y podrán generar gastos adicionales a cargo del consumidor, que le serán debidamente informados antes de su aceptación.

9. Alteraciones, Incidencias y Falta de Conformidad del Programa.

9.1. Alteraciones significativas antes del inicio del programa

En caso de que, antes del inicio del programa, SE se vea obligada a modificar de manera significativa alguna de las características esenciales de los servicios contratados (con excepción de los vuelos u otros transportes aéreos, respecto de los cuales SE actúa únicamente como intermediaria), lo comunicará inmediatamente al consumidor.

El consumidor podrá optar entre:

a) Aceptar la modificación propuesta.

b) Resolver el contrato sin penalización, con derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

c) Aceptar un Programa/Curso alternativo de calidad equivalente o superior, o bien de calidad inferior.

9.2. Alteraciones no significativas

SE podrá introducir modificaciones que no sean significativas, necesarias para el buen fin del mismo y que no afecten de manera sustancial al desarrollo del programa. Dichas modificaciones serán debidamente comunicadas al consumidor y no darán derecho a resolución del contrato ni a indemnización, siempre que no alteren la naturaleza esencial de los servicios contratados.

9.3. Incidencias durante el programa

Si, una vez iniciado el programa, SE no pudiera prestar una parte significativa de los servicios contratados, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del mismo sin suplemento alguno de precio para el consumidor.

Si tales soluciones fueran inviables o el consumidor no las aceptase por causa justificada, SE asumirá la obligación de facilitar el regreso del consumidor al lugar de inicio del programa y devolverá la parte proporcional del precio correspondiente a los servicios no prestados.

En ningún caso SE será responsable de incidencias, retrasos, cancelaciones o modificaciones derivados de servicios de transporte aéreo u otros servicios en los que actúe únicamente como intermediaria, aplicándose en tal caso las condiciones de los transportistas o proveedores correspondientes.

9.4. Deber de comunicación de la falta de conformidad

El consumidor deberá informar sin demora indebida a SE o al representante local designado de cualquier falta de conformidad observada durante la ejecución del Programa/Curso. Si cualquiera de los servicios incluidos en el programa no se ejecuta de conformidad con el contrato SE deberá subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de falta de conformidad y el valor de los servicios afectados.

Esta comunicación deberá realizarse preferentemente por escrito, en el teléfono o correo electrónico facilitado en la documentación de viaje, a fin de que SE pueda adoptar las medidas oportunas para su subsanación.

El incumplimiento de este deber de comunicación podrá tenerse en cuenta a efectos de determinar la responsabilidad de SE y la posible reducción de precio o indemnización de daños y perjuicios que correspondiera, siempre que SE demuestre que con una comunicación temprana la falta de conformidad podría haberse subsanado.

10. Deber de Comunicación de Cualquier Falta de Conformidad.

El consumidor deberá informar a SE, sin demora indebida y de forma fehaciente, de cualquier falta de conformidad apreciada durante la ejecución del programa contratado, con el fin de que se pueda ofrecer una solución adecuada y satisfactoria en el menor plazo posible.

Si la solución propuesta por SE no resultase satisfactoria para el consumidor, este dispondrá de un plazo de un mes para presentar una reclamación formal por escrito ante SE.

Recibida la reclamación, SE recabará la documentación necesaria y responderá al consumidor en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En todo caso, el consumidor deberá emplear el número de teléfono 24 horas facilitado por SE, o los medios de contacto habilitados, para comunicar de inmediato cualquier incidencia que pudiera afectar al normal desarrollo del programa.

11. Imposibilidad de garantizar el retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias.

11.1. Si resulta imposible garantizar el retorno del consumidor según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, SE asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período máximo de tres (3) noches por persona, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

11.2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a:

- personas con discapacidad o movilidad reducida y sus acompañantes,
- mujeres embarazadas,
- menores no acompañados,

- personas con necesidad de asistencia médica específica, siempre que sus necesidades particulares hayan sido comunicadas a SE, al menos 48 horas antes del inicio del programa.

12. Deber de Colaboración del Consumidor al Normal Desarrollo del Programa.

El consumidor deberá seguir en todo momento las indicaciones de SE o de sus representantes locales para la adecuada ejecución del programa, así como las reglamentaciones de aplicación general a los usuarios de los servicios contratados.

En particular, en los viajes en grupo, el consumidor deberá guardar el debido respeto a los demás participantes y observar una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje ni la convivencia.

En el caso de menores de edad, los padres, tutores o representantes legales serán responsables solidarios de las actuaciones de sus hijos/tutelados y de las consecuencias derivadas de su comportamiento durante el programa.

En caso de incumplimiento grave de estas obligaciones (conductas irrespetuosas, disruptivas, peligrosas o que puedan poner en riesgo la seguridad, la convivencia o la adecuada ejecución del programa), SE podrá resolver el contrato sin derecho a reembolso de las cantidades abonadas, quedando el consumidor obligado a asumir los gastos adicionales derivados de su retorno anticipado o de las medidas adoptadas para garantizar la seguridad del grupo.

13. Deber de asistencia.

13.1. SE prestará al consumidor, sin demora indebida y en la medida de lo posible, la asistencia adecuada en caso de que éste se encuentre en dificultades durante la ejecución del Programa/Curso, especialmente en situaciones derivadas de circunstancias inevitables y extraordinarias.

13.2. Dicha asistencia incluirá, en particular:

- a) La facilitación de información sobre servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular.
- b) La ayuda para establecer comunicaciones a distancia.
- c) El apoyo en la búsqueda de fórmulas alternativas de servicios cuando sea necesario.

13.3. Cuando la dificultad haya sido causada de forma intencionada o por negligencia del consumidor, SE podrá exigir un recargo razonable por la asistencia prestada. Dicho recargo no podrá superar, en ningún caso, los costes reales en los que efectivamente haya incurrido SE.

14. Responsabilidad.

14.1. General

SE, en calidad de organizador y/o, en su caso, de minorista intermediaria, responderá solidariamente frente al consumidor del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios deban ejecutarlos directamente SE u otros prestadores de servicios contratados.

No obstante, cuando SE actúe únicamente como intermediaria en la contratación de determinados servicios concretos (por ejemplo, transporte aéreo, alojamiento, seguros u otros prestados directamente por un tercero), su responsabilidad se limitará a la correcta transmisión de la reserva y de la información facilitada por el proveedor, correspondiendo la ejecución material de dichos servicios al prestador contratado, en los términos previstos en sus condiciones específicas.

En todo caso, SE conservará el derecho de repetición frente al operador, proveedor o tercero responsable del incumplimiento o cumplimiento defectuoso que haya dado lugar a la compensación, reducción del precio u otras obligaciones frente al consumidor.

14.2. Por errores en las reservas

SE será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de gestión de la reserva cuando haya aceptado tramitar la contratación de un viaje combinado o de servicios de viaje vinculados. No será responsable de los errores imputables al consumidor ni de los provocados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

14.3. Limitaciones de responsabilidad

- a) SE no será responsable de los incumplimientos, daños o incidencias imputables exclusivamente al consumidor.
- b) Tampoco asumirá responsabilidad por los perjuicios derivados de circunstancias inevitables y extraordinarias (fuerza mayor, decisiones gubernamentales, razones sanitarias, conflictos bélicos, fenómenos meteorológicos adversos, huelgas, etc.) cuya consecuencia no hubiera podido evitarse incluso aplicando toda la diligencia debida.

c) Cuando el consumidor contrate directamente servicios no incluidos en el programa a proveedores locales en destino, estos quedarán fuera de la responsabilidad de SE.

d) En ningún caso SE será responsable de gastos por pérdida de conexiones de transporte, retrasos, cancelaciones u otras incidencias relativas a servicios de transporte aéreo, marítimo o ferroviario en los que actúe únicamente como intermediaria, aplicándose en tal caso las condiciones del transportista correspondiente.

15. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones.

El consumidor tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad, a menos que SE demuestre que la falta de conformidad es imputable al consumidor.

El consumidor tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de la falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

El consumidor no tendrá derecho a indemnización por daños y perjuicios si SE demuestra que la falta de conformidad es:

- a) Imputable al consumidor.
- b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable.
- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Tratándose de daños no corporales, las indemnizaciones tendrán un límite del importe del precio total del programa, siempre que no medie dolo o negligencia grave en la producción del daño, y deberán ser siempre acreditados por el consumidor.

Las limitaciones anteriores no serán de aplicación a los daños corporales.

El consumidor tendrá derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta Ley y a los Reglamentos europeos sobre derechos de los pasajeros aéreos, ferroviarios, marítimos y de autobús o autocar, así como a los convenios internacionales aplicables. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud de la normativa nacional, europea o internacional se deducirá una de la otra para evitar exceso de indemnización.

El consumidor está obligado a adoptar las medidas razonables necesarias para aminorar los daños derivados de la falta de conformidad e informar a SE de forma inmediata a través del teléfono 24 horas facilitado. Los daños que resulten de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del consumidor.

16. DNI, Pasaportes, visados y documentación.

Todos los consumidores que contraten los Programas de SE deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte, DNI u otra que sea exigible), así como la documentación sanitaria o de entrada que pueda ser requerida por las autoridades del país de destino en el momento de realización del viaje.

La obtención de visados, permisos, certificados sanitarios, autorizaciones o cualquier otro documento necesario para la entrada en el país de destino correrá por cuenta del consumidor.

En caso de que una autoridad competente deniegue al consumidor la concesión del visado, o no le permita la entrada en el país por causas particulares imputables al mismo (falta de requisitos, defectos en la documentación, no llevarla consigo o incumplimiento de requisitos sanitarios o administrativos), todos los gastos que se originen serán asumidos por el consumidor, aplicándose en tales casos las condiciones establecidas para la cancelación voluntaria de los servicios.

Se recuerda a todos los usuarios, y en especial a aquellos con nacionalidad distinta a la española, la obligación de informarse y asegurarse, antes de iniciar el Programa, de que cumplen con todas las normas y requisitos en materia de visados y entrada en los países que vayan a visitar.

En aplicación de la Instrucción número 10/2019 de la Secretaría de Estado, los menores de 18 años que viajen fuera del territorio nacional y no vayan acompañados por sus representantes legales (padres y/o tutores), precisarán además del DNI/pasaporte una autorización oficial de viaje para menores. Este documento debe ser tramitado por los representantes legales ante Policía Nacional, Guardia Civil, Ayuntamiento, juez o notario, y deberá llevarlo consigo el menor junto con su DNI/pasaporte el día de la salida. SE no se responsabiliza de las consecuencias derivadas de la ausencia de este documento.

SE no será responsable si en el momento del viaje un estudiante no es autorizado a volar por carecer de la documentación exigida, por no cumplir los requisitos sanitarios o burocráticos del país de destino, o por cualquier otra causa imputable al consumidor.

17. Seguros.

Todos los consumidores que contraten Programas de cursos de idioma de SE dispondrán de un seguro multiasistencia incluido, cuyas coberturas serán las establecidas en la póliza suscrita con la aseguradora correspondiente en cada caso. SE actúa únicamente como intermediaria entre la compañía aseguradora y el consumidor, por lo que cualquier reclamación o gestión relativa a dichas coberturas deberá dirigirse directamente a la compañía aseguradora.

Adicionalmente, el cliente podrá contratar un **Seguro de Cancelación** ofrecido por la compañía aseguradora colaboradora de SE, cuyas coberturas estarán disponibles para consulta antes de la contratación. El importe de este seguro variará en función de la cuantía asegurada y deberá abonarse junto con el depósito de reserva de plaza.

En ningún caso SE será responsable de las prestaciones, indemnizaciones, coberturas o exclusiones aplicadas por la compañía aseguradora contratada por el cliente, ya que su intervención se limita a la de intermediaria.

18. Organización Técnica de los Viajes y de los Programas.

Los programas ofertados por SE son prestados en destino por proveedores extranjeros especializados, quienes son los responsables de la organización de los cursos, alojamiento, actividades y monitores. SE actúa únicamente como intermediaria entre dichos proveedores y el consumidor.

La organización técnica de los viajes y transportes necesarios para acceder al destino es realizada por agencias de viajes y/o compañías de transporte debidamente autorizadas. En este ámbito, SE actúa únicamente como intermediaria, sin responsabilidad directa en la ejecución de los servicios de transporte.

En consecuencia, SE no asumirá responsabilidad por incidencias derivadas de la ejecución de servicios prestados directamente por proveedores externos, tales como cancelaciones, cambios de horarios o de ruta, retrasos, huelgas, accidentes, pérdidas o daños en el equipaje, o incidencias en el alojamiento, enseñanza o actividades organizadas en destino. Dichas incidencias deberán tramitarse conforme a las condiciones de cada proveedor.

En aquellos Programas/Cursos en los que el transporte no esté incluido en el precio total, será el consumidor quien deba contratar y sufragar directamente dichos servicios, aplicándose en todo caso las condiciones de la compañía de transporte contratada.

Sin perjuicio de lo anterior, SE se compromete a asistir y mediar, dentro de sus posibilidades, en la resolución de cualquier incidencia que pudiera surgir con los proveedores externos en destino, con el objetivo de facilitar la adecuada prestación de los servicios contratados.

19. Autorización paterna (programas/cursos con menores de edad).

La inscripción en el Programa/Curso implica la aceptación expresa de las normas establecidas por SE y por la organización en destino, así como de las condiciones generales aquí recogidas.

El/la representante legal del menor autoriza expresamente a su hijo/a a desplazarse al extranjero para asistir al programa organizado por SE. Acepta igualmente que SE podrá dar por terminada la estancia de su hijo/a en el programa en cualquier momento si considera que existe una condición que pueda ir en detrimento de la salud o seguridad del alumno o de otros estudiantes, o que implique un incumplimiento grave de las normas de convivencia.

SE no será responsable, ni financiera ni de ninguna otra índole, de una expulsión o regreso anticipado del participante por razones de indisciplina, enfermedad o condición psíquica o emocional no informada previamente. Los gastos de viaje, tanto si el menor regresa solo como acompañado, deberán ser asumidos íntegramente por el representante legal.

Asimismo, el representante legal declara que su hijo/a es suficientemente maduro/a para afrontar las situaciones diarias que puedan derivarse del programa, y confirma que la información facilitada en la solicitud de inscripción es veraz y completa. Garantiza de igual manera que no hay nada en el historial médico que le impida participar en el Programa.

El participante queda sujeto a la autoridad de SE, de sus representantes locales y del personal docente o monitores de la organización en destino, debiendo seguir sus instrucciones y normas en todo momento.

Se informa expresamente que fumar, consumir alcohol, poseer o consumir drogas, cometer un robo o cualquier otro comportamiento inapropiado o ilegal constituirá motivo automático de expulsión del programa, sin derecho a reembolso alguno. En tal caso, los padres o tutores deberán abonar el coste que se produzca si el participante no regresa en el vuelo y condiciones programadas desde el inicio del programa.

20. Usos, costumbres y normas de obligado cumplimiento durante el programa.

El consumidor se compromete a adaptarse al modo de vida, costumbres, horarios, comidas, distancias y, en general, al estilo de vida del país de destino, siendo consciente de que estos pueden diferir significativamente de los habituales en España.

Las familias anfitrionas pueden ser diversas en su composición: con hijos de distintas edades, sin hijos, monoparentales, homoparentales o incluso una sola persona adulta. Todas ellas cumplen los criterios de selección y supervisión de la organización en destino.

En los programas con alojamiento en familias anfitrionas, el consumidor deberá tener en cuenta que pueden producirse cambios de familia, residencia u otro tipo de alojamiento por causas ajenas a SE, comprometiéndose esta a asignar, en la mayor brevedad posible, una alternativa de características similares.

El consumidor se obliga a:

- a) Respetar en todo momento las leyes del país de destino.
- b) Cumplir las normas de disciplina de SE, las organizaciones, colegios, centros, escuelas y familias anfitrionas colaboradoras en el programa.
- c) Asistir regularmente a clase y respetar las indicaciones de profesores, monitores y responsables.
- d) Respetar la prohibición expresa de consumo o posesión de tabaco, alcohol, drogas, armas de fuego u otros objetos peligrosos.

SE facilitará al consumidor, en el dossier informativo, una copia de las normas de disciplina aplicables a cada programa.

El incumplimiento de las leyes del país de destino, de las normas establecidas por las organizaciones colaboradoras o de las obligaciones anteriormente mencionadas podrá dar lugar a la expulsión inmediata del programa, sin derecho a reembolso alguno, siendo los gastos derivados del regreso anticipado a España íntegramente a cargo del consumidor, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse por dolo o negligencia.

21. Personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de reserva, deberán poner en conocimiento de SE tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el Programa de acuerdo con las características del mismo y de los servicios prestados por los distintos proveedores. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida toda persona cuya movilidad para participar en el programa se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes del viaje.

SE y sus proveedores harán todo lo posible por garantizar la participación en condiciones de igualdad y accesibilidad. No obstante, en aquellos casos en los que no sea viable prestar el servicio de forma adecuada a las necesidades de la persona con movilidad reducida, SE podrá rechazar la inscripción, sin que ello suponga penalización alguna para el consumidor.

22. Tratamiento médico, farmacológico y/o quirúrgico.

El participante deberá firmar a SE, antes de la inscripción definitiva, si está sometido a algún tratamiento médico y/o farmacológico durante su estancia en el país de destino y durante todo el tiempo que dure el Programa/Curso. Se entiende que, al inicio del Programa, el participante goza de un estado de salud física y mental adecuado para participar, y que la información médica facilitada en el formulario de inscripción y documentación adjunta es veraz, completa y está actualizada. En caso contrario, SE quedará exenta de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la falsedad, omisión o inexactitud de dicha información, especialmente si no se acompaña el correspondiente informe médico.

En caso de que, durante el desarrollo del Programa, el participante necesite asistencia sanitaria, tratamiento médico, hospitalización y/o intervención quirúrgica, y no sea posible localizar previamente a los progenitores, tutores y/o representantes legales, estos autorizan expresamente a SE a tomar las medidas que considere necesarias para preservar la salud y seguridad del participante, siguiendo siempre las indicaciones del personal médico facultativo que lo atienda.

En caso de que, durante el desarrollo del programa, el participante sea hospitalizado o necesite asistencia sanitaria de manera habitual durante el desarrollo del programa, al menos uno de sus progenitores, viajará a destino

a darle soporte o bien, se tomará la determinación de su regreso a España hasta que mejore.

23. Zonas geográficas.

Se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación publica de forma periódica recomendaciones específicas de viaje según el destino, disponibles en su página web oficial www.exteriores.gob.es, así como a través de otros medios oficiales.

El consumidor deberá consultar dichas recomendaciones tanto en el momento de contratar el Programa como antes de la salida del viaje, a fin de conocer la situación actualizada del país de destino y tomar en consideración las advertencias relativas a seguridad, sanidad u otros aspectos relevantes.

SE no será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de no haber tenido en cuenta estas recomendaciones oficiales.

En caso de que, con posterioridad a la contratación, se emita una alerta oficial grave (conflicto armado, catástrofe natural, epidemia, atentados u otros hechos de fuerza mayor) que desaconseje el viaje al país de destino, se aplicarán las disposiciones legales y contractuales en materia de modificación o cancelación del viaje combinado, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007 y la normativa vigente.

24. Sistema de reclamación.

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá presentar sus reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato por escrito ante Sunny English, S.L., en la siguiente dirección postal: Calle Jerónimo Blancas 5, local, Zaragoza, 50001 o en la dirección de correo electrónico info@sunnyenglish.es

La agencia acusará recibo de la reclamación y deberá contestar por escrito en el plazo máximo de 30 días desde su presentación.

25. Protección de datos de carácter personal.

En cumplimiento de la normativa Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPR) y legislación vigente en materia de protección de datos, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento de Sunny English S.L. como Responsable, con domicilio en C/ Jerónimo Blancas, 5, local, 50001, Zaragoza. CIF: B99273112 con la finalidad de realizar la gestión comercial, administrativa, fiscal y contable, así como los trámites necesarios para el desarrollo, seguimiento y gestión de las acciones formativas. El tratamiento de los datos queda legitimado en la ejecución del contrato de prestación de servicios. Sunny English SL no elaborará perfiles automatizados con los datos aportados. Sus datos serán conservados mientras dure la relación establecida y una vez finalizada ésta, se conservarán debidamente bloqueados en base a los plazos legales de conservación que determina la normativa. Posteriormente, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos. Sunny English SL informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada comprometiéndose a adoptar las medidas de seguridad razonables para suprimir o rectificar estos cuando sean inexactos. Sus datos podrán ser comunicados a administraciones públicas o a terceros, siempre que sea necesario para la prestación del servicio o bien exista alguna previsión legal. De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, podrá revocar el consentimiento prestado, así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición dirigiendo su petición a la dirección postal C/ Jerónimo Blancas, 5, local, 50001, Zaragoza. Puede ampliar la información sobre nuestra política de protección de datos en <https://www.sunnyenglish.es/>

26. Seguro de responsabilidad civil.

SUNNY ENGLISH S.L. tiene suscrita una póliza de seguro de responsabilidad civil conforme a lo exigido por la normativa vigente para agencias de viajes, que garantiza la cobertura de las posibles responsabilidades derivadas de su actividad profesional. Los datos de la póliza y compañía aseguradora estarán a disposición del consumidor que lo solicite.

27. Datos de contacto en caso de emergencia.

SUNNY ENGLISH S.L. facilitará al consumidor, junto con la documentación del programa, un número de teléfono de asistencia 24 horas y/o los datos de contacto de los representantes locales en destino, para que pueda comunicarse en caso de emergencia o necesidad durante el viaje.

28. Programas con Familias Anfitrionas

En los programas que incluyen alojamiento en familias anfitrionas, el contratante y el participante deben tener en cuenta lo siguiente:

Diversidad de familias: La familia anfitriona no tiene por qué responder al modelo tradicional (padre, madre e hijos). Puede tratarse de familias monoparentales, homoparentales, unipersonales, con hijos, sin hijos, jubilados, etc. El estudiante deberá respetar y adaptarse a las características de la familia asignada.

Normas de convivencia: El participante está obligado a respetar los horarios, costumbres, normas internas y pautas de convivencia de la familia anfitriona, así como a mantener un comportamiento adecuado y respetuoso durante toda la estancia.

No discriminación: SE no discrimina a familias ni estudiantes por razones de origen étnico, religión, género, orientación sexual, situación económica, social u otras circunstancias personales. Por tanto, no se admitirán solicitudes de cambio de familia basadas en estos motivos, ni por percepciones derivadas de información extraída de redes sociales, internet u otros medios ajenos a la experiencia directa de convivencia.

Cambios de familia: SE podrá modificar la asignación de una familia previamente confirmada por motivos de organización interna, disponibilidad o por incidencias personales de la propia familia anfitriona.

Asimismo, la familia anfitriona podrá variar o cancelar la acogida antes o durante la estancia del estudiante por causas ajenas a SE (motivos de salud, laborales, familiares u otros imprevistos). En estos casos, SE garantizará la reasignación de otra familia anfitriona, sin que ello suponga incumplimiento contractual ni genere derecho automático a compensación económica.

Adaptación y expectativas del participante: El estudiante debe ser consciente de que la estancia en una familia anfitriona implica integrarse en un entorno familiar, con sus propios hábitos, costumbres y estilo de vida. El participante deberá mostrar disposición a adaptarse a las condiciones habituales de la familia, incluyendo su alimentación, horarios y nivel de vida, que pueden diferir de los propios.

29. Vigencia.

Las presentes Condiciones Generales estarán en vigor desde la fecha de su publicación y resultarán aplicables a todos los contratos formalizados a partir de dicha fecha, hasta que sean sustituidas por unas nuevas Condiciones Generales debidamente publicadas por SUNNY ENGLISH S.L.

30. Integridad del contrato.

La nulidad o ineficacia de alguna de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales no afectará a la validez del resto, que se mantendrán en vigor. En tal caso, la cláusula afectada se interpretará o sustituirá de forma que se acerque lo máximo posible a la finalidad de la cláusula original.

Asimismo, el hecho de que SE no ejercite en algún momento alguno de los derechos o facultades reconocidos en estas Condiciones no supondrá en ningún caso renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso y por escrito por parte de SE.

31. Resolución de conflictos.

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes, según la legislación aplicable.

32. Prescripción de acciones.

Las acciones derivadas de los derechos reconocidos en relación con el presente contrato prescribirán por el transcurso de tres (3) años, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007.

33. Aceptación de estas condiciones.

La contratación de cualquiera de los Programas de SE implica la aceptación expresa y total por parte del consumidor de las presentes Condiciones Generales, así como de las condiciones particulares que se indiquen en la documentación específica de cada programa.

34. Condiciones particulares del programa.

Cada Programa/Curso incluye condiciones particulares (precio final, fechas, servicios contratados, características del alojamiento, régimen de comidas, seguros, etc.), que se detallarán en la documentación informativa y en la confirmación de reserva entregada al consumidor. Dichas condiciones particulares forman parte integrante del contrato y prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales en todo aquello que resulten más concretas o específicas.

Firmado en, a de de 20.....

Padre/Madre/Tutor Legal

Estudiante