

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMAS LEARN ENGLISH





A continuación, se exponen los Términos y Condiciones de Learn English aplicados a nuestros Programas de Idiomas:

**LIVE 4 LEARNING:** Programas de estudio de idiomas, para un aprendizaje en línea (online).

**LIVE IN ENGLISH:** Programas de estudio de idiomas, para un aprendizaje presencial (en sede).

**EXPLORE IN ENGLISH:** Programas de estudio especializados en menores de 13 años.

**PROGRAMAS PERSONALIZADOS:** Programas de estudio idiomas Privados, Semipersonalizados y con Propósitos Específicos.

1. El pago de la matrícula se entenderá como celebración del contrato de prestación de servicios educativos, el cual establece diferentes tarifas según el plan de pagos escogido (plan de pago de contado, cuotas o beneficios por pago de programa completo). Lo cual conlleva necesariamente a una aceptación por parte del estudiante o acudiente de nuestros Términos y Condiciones, asimismo la aceptación de la política de tratamiento y aceptación de datos y demás políticas establecidas por la Institución.

2. Nuestra metodología “Integral Learning es 100% Conversacional” es práctica y experiencial, por lo tanto, el desarrollo de la clase desde el inicio es 100% en el idioma elegido para aprender, contamos con docentes especializados y certificados internacionalmente para guiar este aprendizaje incluso de los estudiantes como clasificados True Beginners (principiante real).

3. Los programas institucionales (a partir de los 14 años) están clasificados por CICLOS de 120 horas cada uno (112 horas de clases presenciales + 8 horas de trabajo independiente guiado a partir del Ciclo Básico 2). Los programas institucionales para niños (entre los 6 y 13 años) están clasificados por MÓDULOS de 51 horas cada uno.

4. La hora académica de Learn English equivale a 50 minutos de clase.

5. Learn English ofrece el Placement Test (entrevista de nivelación) de manera gratuita a toda persona que se encuentre interesada en nuestros programas, con el fin de brindar un asesoramiento eficaz y oportuno en cuanto a la selección de nivel ideal para iniciar su proceso de aprendizaje. Si el estudiante no toma este recurso y decide iniciar desde el primer ciclo y/o módulo, Learn English no se hace responsable de los sobrecostos que esto implique en el proceso de reubicación.

6. El valor de nuestros ciclos y/o módulos varía según plan de pagos de nuestros estudiantes, se aplican descuentos por número de ciclos y/o módulos matriculados.

7. Como facilidad para el estudiante, Learn English tiene como plan de pagos cancelar el valor integral del ciclo y/o módulo en dos (2) o tres (3) cuotas con fechas establecidas por la institución en el momento de matrícula del estudiante, el estudiante queda comprometido a cancelar el valor total del ciclo y/o módulo, teniendo en cuenta que los pagos realizados no obedecen a un contenido académico visto por mes u horas.

8. El plan de pago a cuotas no aplica para todas nuestras jornadas y/o modalidades.



9. Sólo será permitido el pago de dos ciclos como máximo, cuando el pago sea realizado por medio de cesantías.
10. El pago realizado por concepto de matrícula contará con vigencia máxima de un año desde el día del pago para iniciar el programa, cumplido este tiempo el programa se dará por visto, siempre y cuando el estudiante no haya tenido una continuidad en el programa matriculado.
11. Todo estudiante sin excepción debe estar a paz y salvo con los compromisos económicos para dar continuidad a un nuevo ciclo y/o módulo.
12. El incumplimiento en las fechas establecidas para el pago de las cuotas implicará el no ingreso a clases, asimismo la no realización de certificados y entrega de informes de los estudiantes en mora.  
  
*\*Conserve su recibo de pago, este le será necesario al momento de un reclamo.*
13. Las promociones que ofrece LEARN ENGLISH INTERNATIONAL varían de acuerdo con las temporadas, dichas promociones se dan a conocer por los diferentes medios/canales de comunicación.
14. Al realizar el pago por concepto de matrícula mediante una promoción o bono, el estudiante o acudiente (en caso de ser menor de edad) acepta tanto los Términos y Condiciones específicos en la promoción/bono como todas nuestras políticas generales plasmadas en este documento y Manual del Estudiante.
15. En ninguna circunstancia es posible combinar descuentos.
16. En caso de haber adquirido un ciclo y/o módulo en promoción, el costo y/o plan de pagos de ésta será sostenida SOLAMENTE durante el ciclo y/o módulo matriculado.
17. Los descuentos establecidos podrán ser modificados en cualquier momento de manera unilateral por el Instituto.
18. El Instituto LEARN ENGLISH INTERNATIONAL cuenta con un software (sistema informático) donde se registra toda la información de nuestros estudiantes y/o clientes potenciales, lo cual permite dar cumplimiento a la ley de datos "De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, el Titular presta su consentimiento y/o autoriza para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es LEARN LTDA., cuyas finalidades son: la gestión administrativa, así como la gestión comercial o envío de comunicaciones comerciales sobre nuestros servicios".
19. Todo menor de edad (menor de 18 años), debe contar con los datos de su acudiente al momento de realizar la respectiva matrícula, sin estos no será permitido su registro en nuestras bases de datos.
20. Todo grupo deberá estar conformado por un mínimo de siete (7) estudiantes. El número mínimo podrá variar para grupos con tarifas diferenciales y/o promociones especiales o con condiciones excepcionales determinadas por el Instituto.



- 21.** El Instituto se reserva el derecho de aplazar el inicio de los ciclos en caso de no cumplirse con el mínimo de estudiantes para la conformación de grupos, no sin antes ofrecer alternativas a los estudiantes que lo conforman durante los siguientes dos (2) meses.
- 22.** Una vez el estudiante inicie clase en un grupo (1 día de asistencia) solo podrá realizar una (1) solicitud por CICLO (reserva de cupo, cambio de horario, sede, grupo o modalidad), bajo razones justificables, y se hará efectivo siempre y cuando el Instituto tenga la disponibilidad de horario y cupo.
- 23.** Una vez el estudiante inicie sus clases (1 día de asistencia) y en algún momento del ciclo, bajo una razón justificable, determine que no pueda continuar con sus clases, podrá realizar una reserva de cupo, la cual tendrá una vigencia máxima de 30 días hábiles, no se admitirán extensiones.
- 24.** En caso de que el estudiante reciba el llamado para su nueva ubicación (ya sea por reserva de cupo, cambio de horario, grupo, sede o modalidad) y decide no tomarlo sin razones justificadas, su ciclo y o módulo se dará por visto y su servicio prestado.
- 25.** Todo estudiante que realice una reubicación (reserva de cupo, reubicación por asistencia, cartera y/o refuerzo académico) deberá cancelar un valor de \$70.000 correspondiente a gastos de personalización de la plataforma interactiva.
- 26.** En ninguna circunstancia se admitirán solicitudes si el estudiante no se encuentra a paz y salvo con los compromisos económicos. Learn English no se responsabiliza de reservar cupo, ni realizar cambios hasta que el estudiante este al día con sus pagos (ciclo y/o módulo completo).
- 27.** En caso de que un estudiante deje de asistir a clases, por un tiempo superior a 20 horas de clases (hora académica) y no notifique los motivos de su inasistencia, Learn English lo reubicará en un nuevo grupo con previa notificación, para que retome sus clases de acuerdo con el tiempo asistido (cantidad de horas de clases asistidas) según registro de asistencia. En caso de continuar su inasistencia en el nuevo grupo el ciclo se dará por visto y el servicio prestado.
- 28.** El estudiante que, habiéndose inscrito en el programa grupal, decida realizar el cambio al programa personalizado y ya ha iniciado su ciclo, se le aplicarán descuentos de las horas vistas de clase y deberá cancelar el valor correspondiente a la diferencia en el evento, teniendo en cuenta que el tiempo mínimo de horas matrícula al programa personalizado es de 20 horas de clase.
- 29.** En ninguna circunstancia se admitirán cambios de la modalidad de programas personalizados a los programas grupales.
- 30.** Si un estudiante que se encuentra en modalidad presencial pasa a modalidad Online, y realizó el pago de la primera cuota de su programa, se le podrá realizar el ajuste a su tarifa (de acuerdo al costo del programa Online) para la segunda y tercera cuota.

De lo contrario, si le falta el pago de la tercera cuota y realiza un cambio a modalidad Online, no se realizará el ajuste a la cuota y se cobrará como si fuese tarifa del programa presencial.

En el caso en que el estudiante se matriculó, pero no inició su programa en modalidad presencial y pasa a modalidad Online se le realizará un ajuste a todo valor, es decir también a la primera cuota que ya canceló.



- 31.** El proceso de endoso de derecho de servicios educativos adquirido en el contrato de será válido únicamente si el estudiante no ha iniciado el programa.
- 32.** Solo por una vez, si el estudiante definitivamente no pudiese asistir a su ciclo y/o módulo podrá ceder su cupo y trasladar el derecho servicios educativos a otra persona que no se encuentre vinculada al Instituto.
- 33.** La solicitud de endoso de derecho de servicios educativos deberá hacerse mediante documento escrito donde especifique claramente las razones, el documento debe ir firmado, con nombre completo del estudiante y el beneficiario, número de identificación y datos de contacto de ambos.
- 34.** Las solicitudes de endoso de derecho de servicios educativos solo serán válidas por un año calendario desde el día que se realizó el pago, después de este tiempo el ciclo se dará por visto y el servicio prestado.
- 35.** Todo beneficiario de un endoso de derecho de servicios educativos deberá ajustar el valor recibido a las tarifas del año vigente para tomar el programa, asimismo, para iniciar las clases debe contar con el pago mínimo del valor correspondiente a una cuota.
- 36.** Todo beneficiario de un endoso de derecho de Servicios Educativos deberá cancelar el valor correspondiente a los gastos de personalización de la plataforma interactiva.
- 37.** Los descuentos especiales (convenios corporativos, familia/amigos, promociones de temporada, entre otros) no son aplicables a los beneficiarios de endoso de servicios educativos. El valor proveniente de un endoso se aplicará sobre la tarifa plena vigente, para pago a cuotas (en los casos que corresponda), o la tarifa vigente por pago de contado, donde deberá cancelar el saldo antes de iniciar.
- 38.** El valor cedido no aplicará para futuros procesos de traslado ni devolución de dinero.
- 39.** Una vez iniciado el programa por parte del estudiante y posterior ausencia del estudiante bajo circunstancias de fuerza mayor, podrá ejercer la opción de endoso de derecho de servicios educativos presentando los respectivos soportes que verifiquen la incapacidad del estudiante, siempre y cuando el pago de su programa no haya sido por promoción o bono de navidad. Se tendrá en cuenta algunas consideraciones adicionales:
- Solo en los casos donde el estudiante presente una asistencia inferior a 6 horas de clase, se realizará descuento de las horas dictadas de clase.
  - Si ha tomado menos del 20% de horas del ciclo, se realizará un descuento sobre el valor cancelado por gastos administrativos equivalente al 30% de la tarifa plena del ciclo, según precios establecidos para el año vigente.
  - Si ha visto entre el 21% y el 50% de las horas del ciclo, se realizará el descuento por gastos administrativos equivalente al 50% de la tarifa plena del ciclo, según precios establecidos para el año vigente.



- Todo beneficiario de un endoso de derecho de servicios educativos deberá ajustar el valor recibido a las tarifas del año vigente para tomar el programa, sin embargo, para iniciar las clases debe contar con el pago mínimo del valor correspondiente a una cuota.

- Se debe entender que si ha asistido al 51% o más de sus horas del ciclo no puede realizar endoso de derecho de servicios educativos.

- Se debe entender que si el estudiante ha adquirido bono de navidad y ha hecho uso de este para inicio de su programa no podrá realizar endoso de derecho de servicios educativos.

**40.** Solo para el programa de Kids & Teens (Programa Institucional Para Niños). Una vez iniciado el programa por parte del estudiante y posterior ausencia del estudiante bajo circunstancias de fuerza mayor, podrá ejercer la opción de endoso de derecho de servicios educativos presentando los respectivos soportes que verifiquen la incapacidad del estudiante, teniendo en cuenta algunas consideraciones adicionales:

- Si ha tomado menos del 20% de horas del módulo, se realizará un descuento sobre el valor cancelado por gastos administrativos equivalente al 20% de la tarifa plena del módulo, según precios establecidos para el año vigente.

- Si ha visto entre el 20% y el 50% horas del módulo se realizará el descuento por gastos administrativos y un descuento por las horas de clase vistas desde el inicio del ciclo hasta el momento del retiro.

- Todo beneficiario de un endoso de derecho de servicios educativos deberá ajustar el valor recibido a las tarifas del año vigente para tomar el programa, sin embargo, para iniciar las clases debe contar con el pago mínimo del valor correspondiente a una cuota.

- Se debe entender que si ha asistido al 51% o más de sus clases no puede realizar endoso de prestación de servicios educativos.

**41.** Los estudiantes matriculados en el programa Live 4 Learning Virtual (programa de autoestudio con acompañamiento docente), no aplican para el proceso de endoso de prestación de servicios educativos, en ninguna circunstancia.

**42.** Si por razones de fuerza mayor, el estudiante no pudiese tomar su ciclo para la fecha a la cual se matriculó, podrá posponer su iniciación (máximo 60 días calendario), siempre y cuando reporte la novedad, previa notificación escrita a Learn English y diligencie el formato correspondiente (teniendo en cuenta numeral 8 para excepciones).

**43.** En caso de iniciar el ciclo y haber transcurrido más de tres (3) meses desde su última asistencia, el estudiante deberá presentar el Placement Test (entrevista de nivelación) y de ser el caso ajustar el valor pagado a la tarifa que corresponda en el momento de retomar sus clases si esta presenta alguna variación. Adicionalmente, al valor pagado inicialmente se le descontarán las horas tomadas y el saldo se aplicará como abono para el ciclo/módulo a realizar, de acuerdo al resultado obtenido en la entrevista de nivelación.



**44.** El estudiante que, habiéndose matriculado, decida realizar un cambio (horario, modalidad, programa), con causa justa y previa notificación, deberá cancelar el valor correspondiente a la diferencia de tarifas, en el evento en que su valor sea mayor.

**45.** El estudiante inscrito que no haya iniciado en la programación matriculada, o deje de asistir, solicitando posteriormente retomar el programa, deberá asumir la diferencia de tarifa, en caso que ocurra un incremento de precios.

**46.** Es responsabilidad del estudiante comunicarse con la institución, dentro de los plazos establecidos, para su respectiva reubicación.

**47.** El Instituto solo realizará devolución de dinero bajo circunstancias de fuerza mayor, siempre y cuando el estudiante no haya iniciado su programa (no ha asistido a ninguna clase) y dentro del plazo que establece la Ley 1480 de 2011 (5 días hábiles a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios educativos, entendiéndose como contrato de prestación de servicios educativos el pago de matrícula).

*\*El plazo para ejercer el derecho de retracto aplicará desde el día del pago de la matrícula, entendiéndose como matrícula el primer pago del ciclo/módulo o los ciclos/módulos (beneficiarios de descuento), hasta cinco (5) días hábiles después.*

**48.** En los casos que aplique, al realizar reembolso de dinero, se realizarán descuentos administrativos correspondientes a los gastos en los que incurre la institución por la vinculación al programa. Estos serán equivalentes al 20% sobre la tarifa plena vigente, esto en los casos donde el estudiante, sin haber presentado asistencia, haya sido informado de la fecha de inicio de las clases. Por otra parte, se descontará el 10% en el caso que el estudiante no haya recibido la notificación de la fecha de inicio programada.

*\*Las circunstancias de fuerza mayor deberán ser demostradas con soportes de las autoridades competentes, donde se acredite la imprevisibilidad e inevitabilidad del suceso.*

**49.** Se expedirán certificados de estudio o notas cuando lo requiera el estudiante, previa solicitud y pago, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo en notas, asistencias y pagos.

**50.** Los certificados de estudio se entregarán en un plazo de cuatro (4) días hábiles contados a partir del día de su pago.

**51.** Los certificados de estudio se guardarán por un plazo máximo de seis (6) meses. Pasado este plazo serán depurados y se tendrá que asumir el costo de este nuevamente.

**52.** Los certificados de notas se entregarán en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día de su pago.

**53.** Todo estudiante que por algún motivo no presente el examen oral sin justificación válida y con soportes deberá cancelar el valor correspondiente a supletorio para la realización de este.

**54.** Todos nuestros programas cuentan con garantía de aprendizaje, siempre y cuando el estudiante cumpla con los refuerzos asignados, un número de inasistencias igual o menor a cinco (5), donde todas sean por razones justificables y cuenten con su respectivo soporte.



**55.** Learn English entrega a sus estudiantes como valor agregado el acceso a la Plataforma Interactiva, con el objetivo de brindar una metodología integral en el idioma inglés, este es un recurso adicional que brinda Learn English a sus estudiantes, el cual no tiene valor o costo en el programa Live in English o Live 4 Learning.

**56.** Esta plataforma es imprescindible para el desarrollo de las habilidades propias de la adquisición de un idioma en los programas de Learn English para el aprendizaje de inglés.

**57.** Al ingresar el código de acceso y activar su programa en la plataforma los estudiantes se comprometen a cumplir con las actividades asignadas como parte del desarrollo de las clases.

Estas actividades incluyen el desarrollo del curso y las actividades extra y de refuerzo en caso de ser necesarias según el proceso académico de cada estudiante.

**58.** A cada estudiante matriculado se le asignará un código para activar su ciclo en la plataforma, este código es único e intransferible. Una vez activado el código quedará directamente vinculado a los datos del estudiante matriculado.

**59.** Los estudiantes matriculados en los programas de inglés (Live 4 Learning y/o Live in English) tendrán acceso a la plataforma en un tiempo de 4 días hábiles después de iniciado su programa.

**60.** Los estudiantes recibirán un correo solicitando el cambio de contraseña de ingreso a la plataforma, el estudiante debe realizar este paso, posteriormente recibirá un código de acceso a su programa en la plataforma. Una vez el estudiante registra el código e ingresa a su programa acepta los Términos y Condiciones de uso de la plataforma y el programa académico establecidos por Learn English.

**61.** Desde el momento de la activación de la plataforma, esta tiene vigencia de un año para uso del estudiante. Si en esta se detecta una falta de uso por más de tres (3) meses, será desactivada y el estudiante debe asumir el costo de su activación nuevamente. (Revisar Numeral 25)

**62.** En el caso que el estudiante realice una reserva de cupo podrá usar la plataforma durante el tiempo de la reserva, por un periodo de tiempo no superior a 30 días hábiles.

**63.** La plataforma permanecerá activa mientras los pagos parciales o el pago total por ciclo según lo estipulado por Learn English sean cumplidos en los tiempos establecidos.

**64.** Todas las políticas de servicio de Learn English para la plataforma son aquellas establecidas para el programa Live in English y Live 4 Learning, asimismo las establecida en los Términos y Condiciones y Manual del Estudiante. Una vez el estudiante registra el código e ingresa a su programa acepta los Términos y Condiciones de uso de la plataforma y el programa académico establecidos por Learn English.

**65.** El estudiante podrá asistir a dos (2) clases de prueba antes de realizar la matrícula de servicios educativos, con el objetivo de garantizar que Learn English cumpla con las expectativas del estudiante y se protejan sus derechos como consumidor.

**66.** Nos reservamos el derecho de actualizar, modificar y/o reemplazar los Términos y Condiciones





plasmados en este documento, los cuales se encuentran para conocimiento público en nuestra página web ([www.learnenglish.edu.co](http://www.learnenglish.edu.co)).

**67.** Learn LTDA se reserva el derecho de admisión, bajo los lineamientos de la Constitución Nacional, sin vulnerar los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política.

### **PROGRAMAS PERSONALIZADOS (ONLINE Y PRESENCIAL)**

**68.** La programación del horario, días e intensidad de sus clases debe realizarse en el momento de la matrícula, la cual se entenderá como celebración del contrato de prestación de servicios educativos.

**69.** Una vez realice la programación el Instituto contará con un lapso de tres (3) días hábiles para las clases Privadas y Semipersonalizadas, y de cinco (5) días hábiles para las clases de propósitos específicos (teniendo en cuenta el desarrollo del programa según el objetivo del estudiante).

**70.** Los programas personalizados cuentan con horario flexible, el cual estudiante debe de estipularse previo al inicio de las clases, sin embargo, se debe tener en cuenta que el docente puede variar.

**71.** En caso de no asistir a su clase programada y no ser cancelada con 6 horas de anterioridad esta se dará por vista y será descontada de su paquete de horas (se descontará una hora).

**72.** El Instituto se reserva el derecho de asignación de profesores.

**73.** Asista a clase puntualmente y según la programación hecha en el momento de la matrícula para no ocasionar pérdida de tiempo. En caso de necesitar cancelar su clase podrá hacerlo hasta con seis (6) horas de anticipación a esta de lo contrario su clase se dará por vista (se descontará una hora).

**74.** El programa de clases personalizadas cuenta con una vigencia máxima de siete (7) meses (este tiempo empezará a correr desde la fecha de inicio de su primera clase) de lo contrario su programa se dará por visto y el servicio prestado.

**75.** Los programas personalizados deben de tener una duración mínima de cinco (5) horas de clase semanales, así Learn English podrá garantizar el aprendizaje del estudiante.

**76.** Por ningún motivo usted puede hacer cambios de su programación establecida el día de la matrícula con el docente; debe solicitar estos cambios con coordinadores académicos, de lo contrario el Instituto no se hace responsable de la nueva programación.

**77.** Como Institución Educativa para el desarrollo humano y el trabajo, estamos sujetos a todas las reglamentaciones y decretos expedidos por las autoridades locales (Alcaldía de Santiago de Cali y/o Gobernación del Valle), Secretaría de Educación y el Gobierno Nacional, por tanto, debemos acatar las normas dictadas por estos entes y ajustar la modalidad u otras características de nuestro servicio conforme a estas reglamentaciones.