**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA DE IDIOMAS**

**CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO – CARÁTULA DEL CONTRATO**

A continuación, se incluyen las condiciones particulares aplicables al servicio contratado.

**INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Apellidos:** |  | | | | | | | |
| **Nombres:** |  | | | | | | | |
| No. Identificación |  | C.C | T.I. | N.U.I.P | | E-mail |  | |
|  |  |  | |
| Domicilio - Dirección entrega material: |  | | | | | Ciudad |  | |
| Tel. Celular |  | Tel. Fijo | | |  | | Ocupación |  |

**INFORMACIÓN SUSCRIPTOR DEL CONTRATO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre / Razón Social:** |  | | | | | | | |
| **No. Identificación** |  | C.C | NIT | E-mail |  | | Telef. |  |
|  |  |
| Nombre Rep. Legal (si aplica) |  | | | C.C. Rep. Legal (si aplica) | |  | | |

**INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA Y VALOR**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sede** | |  | | **N° lecciones** |  | **Valor X lección** |  | **Material:** |  | |
| **Matricula No.** | |  | | **Nivel :** |  | |
| **Valor Matrícula** | |  | | **Valor total lecciones :** |  | | | **Valor Materiales** |  | |
| **PLAN DE PAGOS** | | | | | | **(V) DATOS DEL PROGRAMA** | | | | |
| **Cuotas** | |  | | **Contado** |  | **Año** | **Idioma** | **Periodo estimado de inicio** | **Duración Estimada**  **(Meses)** | **convenio %** |
| **No. Cuotas** | |  | |  |  |  |  |  |
| Fecha Pago 1 |  | | | Valor Cuota |  | **Programa** |  | | | |
| Fecha Pago 2 |  | | | Valor Cuota |  | **Grupo** |  | | | |
| Fecha Pago 3 |  | | | Valor Cuota |  | **Canal de venta** |  | | | |
| Fecha Pago 4 |  | | | Valor Cuota |  | **ticket** |  | | | |
| Fecha Pago 5 |  | | | Valor cuota |  | **Time To Talk** | **Niveles** | | **Valor** | |
| Fecha Pago 6 |  | | | Valor Cuota |  |  | |  | |
| Fecha Pago 7 |  | | | Valor Cuota |  | **(VII) DIAS DE CLASE** | | | | |
| Fecha Pago 8 |  | | | Valor Cuota |  | **Lunes** |  | | | |
| Fecha Pago 9 |  | | | Valor Cuota |  | **Martes** |  | | | |
| Fecha Pago 10 |  | | | Valor Cuota |  | **Miércoles** |  | | | |
| Fecha Pago 11 |  | | | Valor Cuota |  | **Jueves** |  | | | |
| **VALOR TOTAL** | |  | | | | **Viernes** |  | | | |
| **ASESOR COMERCIAL** | | |  | | | **Sábado** |  | | | |

Los datos referentes a la fecha de inicio, grupo, sede, horarios de clase y lecciones serán informados por parte de LA INSTITUCIÓN a EL ESTUDIANTE / SUSCRIPTOR DEL CONTRATO al E-Mail registrado, en la forma y tiempos indicada en las condiciones generales de contratación.

**CAMPOS DE FIRMAS**

**Firma del Suscriptor:**

**Nombre y Apellido del Suscritor:**

**Numero de Documento:**

**Nombre del Estudiante:**

**Fecha Firma Del Contrato:**

**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA DE IDIOMAS**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Entre **BERLITZ COLOMBIA S.A**., sociedad con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con NIT. 860.511.232-5, y matricula mercantil No.187704, quien para los efectos de este documento se denominará **LA INSTITUCIÓN**, por una parte, y por la otra, **EL ESTUDIANTE** y **EL SUSCRIPTOR DEL CONTRATO** identificado(s) en la carátula de este contrato, quienes conjuntamente se denominarán las Partes, han decidido suscribir el presente Contrato que se regirá por las siguientes:

**-------- CLÁUSULAS --------**

**PRIMERA - DEFINICIONES:** Los términos utilizados en este Contrato, tanto en singular como en plural, tendrán el significado que se les asigna en la presente cláusula. Los términos que no estén expresamente definidos en esta cláusula se deberán entender en el sentido corriente y usual que ellos tienen en el lenguaje técnico correspondiente o en el natural y obvio según el uso general de los mismos.

* **Idiomas:** Hace referencia a los idiomas que ofrece LA INSTITUCIÓN dentro del objeto del Contrato, lo cuales son: inglés, español, portugués, francés, alemán, italiano, chino-mandarín, entre otros, de acuerdo a la capacidad que tenga LA INSTITUCIÓN para desarrollarlo;
* **Lección:** Lecciones comprendidas dentro del programa adquirido, las cuales se desarrollan en un período de tiempo de 60 minutos o 45 minutos (teniendo un periodo de 5 minutos de descanso, según lo adquirido)
* **Tarjeta Pedagógica:** documento digital sistematizado donde se consigna el avance en contenido del programa que el ESTUDIANTE adquiere, en la medida que los instructores de la INSTITUCION entregan las lecciones previamente programadas. En esta tarjeta pedagógica también se registra la trazabilidad de asistencia, tareas, capítulos y niveles, desempeño, notas u observaciones que hacen los instructores sobre el avance del ESTUDIANTE hasta cubrir el 100% de las lecciones contratadas.
* **Lección de nivelación:** Lecciones adicionales que el estudiante puede comprar para repasar y/o reforzar contenidos del programa que hayan sido dictados previamente por la INSTITUCIÓN, logrando así los objetivos de conocimiento y desempeño del programa. Al tratarse de lecciones de repaso o refuerzo por contenidos ya vistos, estas no se tendrán en cuenta en la tarjeta Pedagógica del ESTUDIANTE como avance de su programa. Estas lecciones tendrán un costo adicional de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud, y el ESTUDIANTE podrá adquirirlas en cualquier momento y sin límite de lecciones por nivel;
* **Lección de recuperación:** Lecciones que aplican únicamente para los Programas Privados y grupales, cuando falten la totalidad de los integrantes. por inasistencia a las lecciones previamente programadas por la INSTITUCION, generando que no se termine el contenido del Programa bajo el número de lecciones contratadas inicialmente. Al tratarse de lecciones de recuperación, o refuerzo por contenidos ya vistos, estas no se tendrán en cuenta en la Tarjeta Pedagógica del ESTUDIANTE como avance de su programa, pero si tenidas en cuenta para sumar a la asistencia del estudiante. Estas lecciones tendrán un costo adicional, de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud.
* **Nivel:** División de un programa de idiomas que tiene como objetivo llegar a determinado conocimiento del idioma y lograr ciertos objetivos comunicativos;
* **Especializaciones:** Material complementario de BERLITZ que se enfoca en contenidos de vocabulario específico de diferentes profesiones.
* **Material:** Conjunto de materiales que recibe un ESTUDIANTE o que la INSTITUCIÓN pone a disposición del ESTUDIANTE y que puede incluir libros físicos, libros digitales, CD´s de audio, licencias para acceder a recursos de multimedia en internet o cualquier otro material físico o digital que forma parte de la metodología de la INSTITUCIÓN para la prestación del servicio educativo de enseñanza de idiomas;
* **Prueba de clasificación:** Prueba que es aplicada al ESTUDIANTE para medir el conocimiento de un idioma con el fin de determinar el nivel en el que debe iniciar un Programa de aprendizaje;
* **Desempeño:** corresponde al desenvolvimiento y desempeño que el ESTUDIANTE desarrolla en la habilidad comunicativa de un idioma, bajo la metodología y expectativas académicas establecidas por la INSTITUCION en cada nivel, modulo y/o programa.

**SEGUNDA - OBJETO**: Por medio del presente Contrato, LA INSTITUCIÓN se compromete a prestar el servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano para la enseñanza de idiomas al ESTUDIANTE a través de lecciones presenciales o en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades debido a la pandemia del COVID 19 y las que se generen luego de finalizado el estado de emergencia y unmaterial bajo el desarrollo de la metodología BERLITZ, según las condiciones del programa escogido y que constan en la carátula de este contrato.

**TERCERA – ALCANCE / DESARROLLO DEL SERVICIO:** El servicio contratado se desarrollará de acuerdo con el siguiente alcance: **1. Para los programas que no cuentan con un horario fijo de asistencia a lecciones,** El ESTUDIANTE deberá tomar el mínimo de lecciones mensuales estimadas por nivel, de manera que cumpla con la metodología de enseñanza y la continuidad del programa, siendo estas dos recomendaciones necesarias para el avance académico del ESTUDIANTE en el desarrollo de la habilidad comunicativa del nuevo idioma. El cumplimiento de los tiempos antes mencionados y el mínimo de lecciones por nivel exigidos por LA INSTITUCION, permitirán al ESTUDIANTE llevar el ritmo de la estructura académica del programa, el cubrimiento de los contenidos y de tiempos que se establecen por LA INSTITUCIÓN para el desarrollo de los programas de idiomas bajo la metodología de enseñanza conversacional y para que EL ESTUDIANTE logre desarrollar la habilidad comunicativa de acuerdo a la correlación entre el/los niveles de cada módulo con respecto al Marco Común Europeo (MCE). **2.** LA INSTITUCIÓN podrá reubicar al ESTUDIANTE después de haber tomado las cuatro (4) primeras lecciones del programa adquirido, cuando se confirme por parte de la INSTITUCIÓN (Customer Experience Manager, Instructores y el área de Método), que el nivel en el cual fue clasificado el ESTUDIANTE no corresponde a su nivel real de conocimiento del idioma. **3.** LA INSTITUCIÓN podrá cerrar programas que no cuenten con la población mínima de alumnos establecida por la INSTITUCIÓN, otorgando en todo caso a los estudiantes de estos grupos diferentes alternativas horarias o la modalidad a través de la plataforma de colaboración en línea para clases en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades debido a la pandemia del COVID 19 y las que se generen luego de finalizado el estado de emergencia; **4.** Si el ESTUDIANTE pertenece a un programa Privado Diamante deberá Informar a LA INSTITUCIÓN sobre la imposibilidad de asistir a clases o cambiar el horario de las mismas, mediante aviso previo, enviando un correo electrónico a [horario@berlitz.com.co](mailto:horario@berlitz.com.co) antes de las 4 p.m. del día hábil anterior a la clase y del día viernes para las clases del lunes, o del martes si el día lunes es festivo. En todo caso EL ESTUDIANTE se obliga a reprogramar la clase dentro del mismo mes, cumpliendo en todo momento con el mínimo de lecciones mensuales estimadas por nivel. Si el ESTUDIANTE pertenece a un programa Privado Emerald podrá reprogramar hasta 3 sesiones al mes. Para esto deberá Informar a LA INSTITUCIÓN sobre la imposibilidad de asistir a clases o cambiar el horario de las mismas, mediante aviso previo, enviando un correo electrónico a [horario@berlitz.com.co](mailto:horario@berlitz.com.co), antes de las 4 p.m. del día hábil anterior a la clase y del día viernes para las clases del lunes, o del martes si el día lunes es festivo. En todo caso EL ESTUDIANTE se obliga a reprogramar las clases dentro del mismo mes, cumpliendo en todo momento con el mínimo de lecciones mensuales estimadas por nivel, este mínimo de lecciones serán registradas como tomadas al final del mes. Si el ESTUDIANTE pertenece a un programa Privado Silver deberá programar sus sesiones entre las 9:00 am a 12:00 am y/o 2:00 pm a 5:00 pm y no podrá reprogramar sesiones durante la duración del programa; **5.** El ESTUDIANTE puede adquirir Lecciones de **Nivelación,** las cuales podrá adquirirlas en cualquier momento y sin límite de lecciones por nivel; **6.** El ESTUDIANTE podrá tomar lecciones de **recuperación** las cuales, deberá programar previo a la fecha de finalización del programa adquirido. **7.** Para el caso de programas a través de la plataforma de colaboración en línea para clases en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet,el ESTUDIANTE se compromete a cumplir con los siguientes requisitos tecnológicos y equipos necesarios para poder recibir la clase en vivo vía Internet: a. Utilizar audífonos con micrófono incluido, b. Tener una conexión a internet de mínimo dos (2) Megas de velocidad y preferiblemente usar conexión por cable cuando asista a su clase, c. Asistir a la sesión de orientación y chequeo técnico previos a la clase inicial que proporciona Berlitz a través de su área de soporte (mediante un video), para descartar o corregir cualquier condición técnica que pueda impedir la conexión a las clases en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet o la correcta interacción durante las mismas por parte del ESTUDIANTE**. PARÁGRAFO PRIMERO: Cambio de Grupo:** En el evento en que EL ESTUDIANTE solicite un cambio de grupo a LA INSTITUCIÓN, se tendrán en cuenta las siguientes reglas: i) mientras la INSTITUCIÓN logra ubicar al ESTUDIANTE en un nuevo grupo este deberá continuar asistiendo a las lecciones en el grupo inicialmente asignado, de lo contrario se aplicará lo dispuesto en la cláusula séptima de este contrato; ii) en caso que el cambio del grupo implique un costo adicional para LA INSTITUCIÓN (por ejemplo, la aplicación de una tarifa diferencial que se esté aplicando en el nuevo grupo), EL ESTUDIANTE deberá asumir dicho costo adicional de manera previa al traslado. De no hacerlo, continuará en el grupo inicialmente asignado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: Suspensión del Programa:** EL ESTUDIANTE podrá solicitar, por una sola vez, la suspensión del programa adquirido, siempre y cuando dicha solicitud de suspensión sea como consecuencia de una incapacidad medica validada por su entidad admiitradora de salud, mayor a quince dias. Previo a aplicar la suspensión, las partes verificarán opciones para lograr la continuidad del programa. Si esto no es posible, y existe un evento de fuerza mayor o caso fortuito, se suspenderá el contrato hasta por el término de 30 días calendario. Superado este término se continuará con las lecciones, previo examen de nivelación y que efectivamente exista un cupo para ser ubicado en un grupo del mismo nivel en que se encuentra.La INSTITUCIÓN no será responsable por las lecciones no asistidas previo a la presentracion de la incapacidad o las demoras que puedan presentarse por la asignación del ESTUDIANTE en un nuevo grupo luego de la suspensión. Si EL ESTUDIANTE no retorna, se aplicará lo dispuesto en este contrato.

**CUARTA – DURACIÓN:** El presente Contrato tendrá una duración determinada de acuerdo al número de niveles que EL ESTUDIANTE adquiera, una vez LA INSTITUCIÓN lo evalúe inicialmente. **PARÁGRAFO:** Las Partes acuerdan que el inicio del programa estará sujeto al cumplimiento de la *población mínima* bajo la modalidad de programas que la INSTITUCIÓN ofrece al ESTUDIANTE. Si para la fecha programada de inicio del programa no se cuenta con la población mínima, LA INSTITUCIÓN le informará AL ESTUDIANTE el nuevo periodo de inicio estimado o le brindara otras opciones.

**QUINTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES**: **A) DEL ESTUDIANTE / SUSCRIPTOR DEL CONTRATO**: **1**. Cumplir con las normas y disposiciones disciplinarias contenidas en el “Reglamento y Manual de Convivencia del Estudiante”publicados en la página web de la institución <https://www.berlitz.com/es-co/lp/manual-de-convivencia-de-estudiantes> **2.** Elaborar al menos el 88% de las tareas asignadas en cada nivel. **3.** Tomar y ejecutar las medidas necesarias para recuperar las lecciones programadas por LA INSTITUCION y no atendidas por EL ESTUDIANTE en caso de inasistencia o bajo rendimiento. **4.** Cumplir a cabalidad con los horarios y frecuencia para recibir de parte de la INSTITUCIÓN las lecciones presenciales o en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet programadas según el contenido del programa adquirido. **5.** Asistir puntualmente, por lo menos, al 75% de las lecciones presenciales o en la plataforma de colaboración en línea para clases en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet ya que los minutos por llegadas tarde se acumularán y se tendrán en cuenta como inasistencia afectando de esta forma el porcentaje mínimo solicitado al ESTUDIANTE. **6.** Cumplir con un promedio ponderado mínimo de 80% en la nota final del nivel. De no cumplir con dicho promedio deberá repetir el nivel asumiendo el costo del mismo a la tarifa aplicable para ese momento. **B) DE LA INSTITUCIÓN**: **1**. Brindar la asistencia técnica solicitada por el ESTUDIANTE para el correcto uso de las herramientas multimedia. **2**. Expedir reportes de progreso al finalizar cada nivel **3**. Reprogramar las lecciones presenciales que por causas atribuibles a la INSTITUCIÓN no se hubieren podido suministrar y sin costo adicional para El ESTUDIANTE. **4.** En caso de que el estudiante contrate un programa de formación en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades debido a la pandemia del COVID 19 y las que se generen luego de finalizado el estado de emergencia, brindar al ESTUDIANTE soporte técnico durante las clases. **5.** Hacer la debida programación y coordinación de las lecciones e instructores para impartir las clases al ESTUDIANTE. **6.** Emitir certificaciones de aprobación del programa luego de la finalización del mismo por parte de EL ESTUDIANTE. No obstante lo anterior, si EL ESTUDIANTE solicita una certificación pasados tres (3) años de la finalización y aprobación del programa, LA INSTITUCIÓN sólo certificará que EL ESTUDIANTE efectivamente cursó el programa en un plazo no mayor a (10) años, pero no podrá acreditar que efectivamente cuenta con las competencias adquiridas durante el desarrollo del mismo, debido a que el aprendizaje de un idioma es una habilidad que implica practicarlo constantemente y para LA INSTITUCIÓN, luego del transcurso del tiempo, le es imposible verificar si EL ESTUDIANTE mantiene las mismas habilidades.

**SEXTA – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:** El valor del servicio será el determinado en la carátula del contrato conforme a la lista de precios vigente por parte de la INSTITUCIÓN. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las Partes reconocen y aceptan que LA INSTITUCIÓN presta al ESTUDIANTE un servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano para la enseñanza de idiomas del cual forma parte un material metodológico asociado a la enseñanza de idiomas, por medio de lecciones presenciales o en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades debido a la pandemia del COVID 19 y las que se generen luego de finalizado el estado de emergencia, basados en su lista de precios. LA INSTITUCIÓN a su vez, podrá realizar campañas temporales de *promoción, descuento o beneficio* para EL ESTUDIANTE, no obstante lo anterior, el valor otorgado por dicha *promoción, descuento o beneficio* sólo será aplicable al presente Contrato, sin que pueda entenderse que corresponde al precio regular de la prestación del servicio o pueda extenderse a otros productos no incluidos en el presente Contrato. Todos los valores cobrados corresponderán con los valores aprobados por la correspondiente Secretaría de Educación. **PARAGRAFO SEGUNDO**: La forma de pago será la indicada en la carátula de este contrato.

**SÉPTIMA - INASISTENCIA A LAS LECCIONES**: Considerando que una vez suscrito el presente Contrato, la INSTITUCIÓN realiza una gestión e incurre en gastos requeridos para poner a disposición del ESTUDIANTE la infraestructura, los recursos físicos y humanos necesarios para el inicio y continuidad del Programa y de las Lecciones, el ESTUDIANTE se obliga a asistir a dichas Lecciones en las fechas y horarios pactados. No obstante lo anterior, en caso que el ESTUDIANTE no asista a las Lecciones programadas, estas se tendrán por tomadas. Si el ESTUDIANTE decide reasumir las Lecciones después de doce (12) lecciones de ausencia (y para ese momento el contrato no se encuentra terminado), deberá someterse a un nuevo examen de clasificación y dependiendo de los resultados de éste y de las recomendaciones de la INSTITUCION, deberá comprar lecciones adicionales de ***Recuperación*** hasta llegar al nivel correspondiente según el ritmo académico del programa (Pace). Adicionalmente, la asignación a un nuevo grupo dependerá de la disponibilidad que exista en LA INSTITUICIÓN o hasta que se complete una población mínima para la creación de un grupo. La INSTITUCIÓN no será responsable por las demoras que puedan presentarse por la asignación del ESTUDIANTE en un nuevo grupo luego de la reactivación.

**OCTAVA - CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá terminar por cualquiera de las siguientes causales: **1.** Por mutuo acuerdo entre las partes. Con el acuerdo de terminación, las partes definirán las reglas en las que se dará la misma. **2.** Por el incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes. Para el efecto, la parte afectada requerirá a la incumplida para que, en un término de máximo 15 días calendario proceda con la corrección de su incumplimiento. De no hacerlo, la parte afectada podrá proceder con su terminación. **3.** Por la ejecución completa del programa contratado. **4.** Las demás establecidas en la ley o en el presente contrato. **PARÁGRAFO:** Si el contrato llegare a terminar, por cualquier causa, con posterioridad al inicio del programa y, como consecuencia de la terminación la INSTITUCIÓN deba realizar algún reembolso o devolución de dinero a favor del SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE, la INSTITUCIÓN podrá descontar las sumas correspondientes a la matrícula (pues la INSTITUCIÓN incurre en unos gastos para la activación del programa y los grupos, tales como la contratación del instructor o el otorgamiento de licencias para el acceso a las lecciones, el material de trabajo (en la medida que haya sido utilizado por el SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE o haya activado la licencia del material digital) y a lecciones efectivamente ejecutadas.

**NOVENA - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** EL SUSCRIPTOR DEL CONTRATO y EL ESTUDIANTE otorgan autorización previa, expresa e informada a LA INSTITUCIÓN para el tratamiento de sus datos personales contenidos en este Contrato y en sus Anexos, para que sean utilizados por la INSTITUCIÓN de conformidad con las políticas y procedimientos para el manejo de datos personales de la INSTITUCIÓN y con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios. Los datos personales del ESTUDIANTE serán objeto del siguiente tratamiento: envío de información y/o correspondencia electrónica, recolección y almacenamiento de información personal y/o documentación relacionada con su ciclo de aprendizaje, facturación y estados de cuenta, monitoreo de las lecciones a través de la copia de seguridad en el CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) dentro de las sedes de la INSTITUCIÓN, grabación de la clase en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet. De igual forma autoriza a la INSTITUCIÓN para entregar su información personal a la entidad bancaria a la cual haya sido solicitado un estudio de crédito para el pago del programa adquirido, de manera que se puedan ofrecer productos y servicios, y para que consulte y procese la información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura) del ESTUDIANTE ante operadores de información, riesgo y/o cobranza. El Responsable y Encargado del Tratamiento de los datos personales será BERLITZ COLOMBIA S.A. El Manual de Políticas de Privacidad de la compañía respecto del tratamiento de los datos personales está disponible en https://www.berlitz.com/es-co/politica-de-tratamiento-de-datos. EL ESTUDIANTE podrá ejercer todos los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, entre los cuales se encuentra conocer, actualizar, rectificar, entre otros, para lo cual podrá dirigirse al siguiente correo electrónico: datos@berlitz.com.co.

**DECIMA - AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO:** EL SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE autoriza de manera expresa a LA INSTITUCIÓN para: reportar y divulgar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero y comercial del SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE a las Centrales de Riesgo con quienes tenga vínculo LA INSTITUCIÓN. EL SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE autoriza que esta información pueda ser consultada, solicitada, utilizada, procesada y divulgada, antes, durante y después de la relación comercial con LA INSTITUCIÓN; una vez constituida la mora por parte del SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE por más de treinta (30) días, el EL SUSCRIPTORDEL CONTRATO / ESTUDIANTE manifiesta que autoriza a LA INSTITUCIÓN a efectuar dicho reporte negativo en la central de riesgo respectiva.

**DECIMA PRIMERA – RESPONSABILIDADES:** **1.** la INSTITUCIÓN no será responsable a ningún título, por cualquier accidente o enfermedad, o daño causado por terrorismo, orden público, delincuencia común, o por cualquier otra razón, que pudiese llegar a sufrir el ESTUDIANTE dentro o fuera de las instalaciones de la INSTITUCIÓN. **2.** La INSTITUCIÓN no asumirá responsabilidad alguna por los bienes de propiedad del alumno, que puedan perderse o afectarse dentro o fuera de sus instalaciones.

**DECIMA SEGUNDA -** **CLÁUSULA DERECHO** **DE RETRACTO:** Por disposición de la Ley 1480 de 2011, la adquisición del servicio comprendido en la cláusula segunda de este Contrato a través de medios no presenciales, tales ***como la página de internet*** [***www.berlitz.com.co***](http://www.berlitz.com.co) ***o por nuestro call center***, se encuentra sujeta al Derecho de Retracto. El Derecho de Retracto es la posibilidad que se le brinda al SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Condiciones para que el SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE pueda ejercer el Derecho de Retracto: **1.** La solicitud debe ser presentada por el ESTUDIANTE dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la celebración del presente contrato. **2.** No será aplicable el Derecho de Retracto contenido en esta cláusula si SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE inicia el programa antes de este término. **3.** Para la devolución del dinero correspondiente al material entregado, debe estar nuevo, sin uso, sin rayones y con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo; si se trata de material digital, el SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE no debe realizar la activación de la licencia de uso del material.  **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Devolución de dinero de acuerdo al Derecho de Retracto: El SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE deberá hacer la devolución del material físico entregado por la INSTITUCION, en el mismo estado en que lo recibió o abstenerse de activiar la licencia si se trata de material digital, y BERLITZ COLOMBIA S.A. restituirá el ciento por ciento (100%) del valor pagado por concepto de lecciones y materiales, sin descontar suma alguna por ningún motivo, en un término no superior a los treinta (30) días calendario una vez ejercido el Derecho de Retracto. En caso de devolución de material en mal estado LA INSTITUCIÓN podrá efectuar el cobro correspondiente a dicho material según lista de precios vigente y hará la devolución del saldo. Cuando aplique la Reversión de pago se hará dentro los treinta (30) días siguientes (Estos tiempos son estimados y están sujetos al proceso interno del banco emisor de la tarjeta). **PARÁGRAFO TERCERO:** Las devoluciones de dinero en virtud del Derecho de Retracto o por cualquier otra circunstancia que lo amerite, solo se realizarán por el mismo medio en que fue efectuado el pago del valor de este Contrato por el SUSCRIPTORDEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE y no por otro medio diferente.

**DÉCIMA TERCERA – MODIFICACIONES:** LA INSTITUCIÓN se reserva el derecho a modificar en cualquier momento durante la vigencia del contrato, las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN. Dichas modificaciones, le serán informadas por medios físicos o electrónicos al ESTUDIANTE y al SUSCRIPTOR DEL CONTRATO (a las direcciones notificadas). Las modificaciones a estas condiciones generales tendrán efectos entre las Partes pasados quince (15) días calendario luego de la comunicación de las modificaciones por parte de LA INSTITUCIÓN. Respecto de cualquier modificación sobre las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO – CARÁTULA, las Partes de mutuo acuerdo deberán realizarlas para lo cual será suficiente un cruce de comunicaciones (sea físico, digital o audiovisual) el cual contenga las modificaciones y la aceptación de estas. **Parágrafo. Modificaciones Especiales:** En caso de presentarse una situación de orden público (por ejemplo, paros, asonadas, revueltas públicas, toques de queda, entre otros) o de salud pública (por ejemplo, epidemias, pandemias, brotes localizados de enfermedad en alguna ciudad sede, entre otros), con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio así como la integridad de EL ESTUDIANTE, LA INSTITUCIÓN de manera temporal, para los cursos que se desarrollan de manera presencial, procederá con la ejecución de las lecciones a través de sesiones en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet (computador de escritorio, portátil, Tablet, smartphone), sin que esto implique el cambio de la metodología del programa. Para esto, LA INSTITUCIÓN remitirá comunicación a EL ESTUDIANTE informando el cambio y suministrará toda la información necesaria para el acceso a la sesión en vivo. Las sesiones en vivo se desarrollarán en el mismo día y horario programado para las lecciones presenciales y seguirán el mismo programa y capítulo en el que se encontraba en la lección presencial. LA INSTITUCIÓN prestará todo el apoyo y asesoramiento necesario para facilitar el acceso a la sesión en vivo, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio. Si la situación de orden público o de salud pública persiste, dando aplicación a lo dispuesto en la presente cláusula, se procederá con la formalización definitiva del curso a través de lecciones en vivo por medio de un dispositivo conectado a Internet.

**DÉCIMA CUARTA - TÍTULO EJECUTIVO:** Las Partes declaran que las obligaciones surgidas de este Contrato, prestan mérito ejecutivo y en todo caso, se pueden ejecutar sin que medien requerimientos para constitución en mora a los cuales, las partes renuncian expresamente.

**DÉCIMA QUINTA** **– PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS):** Las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias respecto al servicio adquirido, serán atendidas por LA INSTITUCIÓN dentro de un término de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Tales preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias pueden enviarse a través de nuestro sitio web <http://www.berlitz.com.co/contactanos/ayudanos-a-mejorar>.

**DÉCIMA SEXTA – ACEPTACIÓN CONDICIONES:** EL ESTUDIANTE /SUSCRIPTOR DEL CONTRATO declara que, con la firma (sea manuscrita o electrónica) de este Contrato, ha leído y entiende en su integridad tanto las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN como las CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO – CARÁTULA DEL CONTRATO, razón por la cual las acepta.

**DÉCIMA SÉPTIMA - AUTORIZACION PARA FIRMA ELECTRONICA Y NOTIFICACIONES:** Las Partes declaran que el presente contrato será firmado electrónicamente a través de la aplicación Docusign. Las Partes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.47.7. del Decreto 1074 de 2015, y de mutuo acuerdo, declaran y aceptan que la aplicación Docusign provee un mecanismo de firma electrónica confiable que garantiza el cumplimiento de los requisitos de firma electrónica previstos en la legislación vigente (Ley 527 de 1999). Por lo anterior, el mecanismo de firma electrónica Docusign garantiza la autenticidad (identidad de los firmantes), la integridad (no alteración del documento luego de su firma) y el no repudio del documento firmado. **Parágrafo. Notificaciones.** Cualquier comunicación, notificación (judicial o extrajudicial) que LA INSTITUCIÓN deba remitir a EL ESTUDIANTE /SUSCRIPTOR DEL CONTRATO podrá hacerse al email indicado en la carátula de este contrato. En virtud de lo anterior, las Partes declaran expresamente que el email indicado en la carátula del contrato será el mecanismo de notificación principal para la remisión y recibo de cualquier comunicación o notificación. Cualquier comunicación o notificación que EL ESTUDIANTE /SUSCRIPTOR DEL CONTRATO quiera hacer a LA INSTITUCIÓN deberá efectuarse a través del email del Customer Experience Manager asignado. El correo podrá ser consultado en portal del estudiantes ([http://colombia.latamberlitz.com/portal-estudiantes/instructores.html](http://colombia.latamberlitz.com/portal-estudiantes/instructores.html" \t "_blank)).