

# CONTRATO CONSUMIDOR BERLITZ ONLINE

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA CONSUMIDOR FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS ONLINE, (EN LO SUCESIVO “EL CONTRATO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BERLITZ DE MÉXICO, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO E INDISTINTAMENTE SE LE DENOMINARÁ “BERLITZ” Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA QUE ACEPTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA UTILIZADA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “EL ALUMNO” Y EN CONJUNTO, LAS PARTES AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

1. **BERLITZ declara que:**
2. Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos como se desprende de la escritura pública número 56,959 de fecha 1 de febrero de 1973, otorgada ante la fe del Notario Público No. 21 del Distrito Federal, Lic. Enrique del Valle e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal, ahora Ciudad de México.
3. Señala como domicilio para todos los efectos legales y de presente Contrato el ubicado en Jaime Balmes 11, Torre A piso 6, Colonia Los Morales Polanco, Código Postal 11510, en la Ciudad de México.
4. Su objeto social le permite llevar a cabo la celebración del presente contrato, toda vez que entre sus actividades se encuentra la operación de escuelas para la enseñanza de idiomas y de cualesquiera de otra naturaleza análoga, por lo que cuenta con los conocimientos, experiencia, capacidad y recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios objeto del presente instrumento, consistentes en la impartición de cursos de idiomas (en adelante los “SERVICIOS”), mismos que se llevarán a cabo de forma virtual (internet) de acuerdo a los términos y características que se establecen en el presente Contrato.
5. Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

## 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.

1. **Aceptación del pedido** (Orden de Compra) significa la aceptación del pedido por parte de Berlitz, una vez confirmada y validada la transacción financiera por Berlitz y se hayan generado las “credenciales” del estudiante en la respectiva plataforma.
2. **Berlitz Netplanning** se refiere a la plataforma de LMS (Learning Managing System por medio de la cual se controla el plan de estudios del estudiante, tanto de lecciones de autoestudio como de lecciones en vivo para los programas de CyberTeachers y Live Lessons.
3. **Berlitz Online** se refiere a la unidad de Berlitz especializada en la comercialización de los servicios educativos en línea (medios electrónicos) para la enseñanza, práctica y evaluación de idiomas para consumidor final.
4. **Berlitz Test Simulation** se refiere a la plataforma de ejercicios de prueba y exámenes de simulación de IELTS y TOEFL, entre otros.

5. **BERLITZ** significa BERLITZ DE MÉXICO, S.A. DE C.V., su casa matriz, filiales o subsidiarias.
6. **Código de descuento** se refiere a un código único, personal e intransferible que le otorga la INSTITUCIÓN de forma unilateral y voluntaria al ESTUDIANTE de un descuento adicional (originado un “Código de descuento”), para una o varias compras, estipulando los términos que proceden con los mismos formalmente. Sólo se permite el uso de un código de descuento por compra, sin embargo, un código de descuento puede o no ser para varias compras. Los códigos de descuento caducan a los tres meses de su fecha de emisión a menos que la INSTITUCIÓN especifique lo contrario en los términos específicos del “Código de descuento”.
7. **Condiciones de Uso** se refieren a los términos por los cuales BERLITZ, permite el acceso gratuito a cualquiera de sus sitios web para la obtención y utilización de información sobre los productos y servicios de Berlitz. Al acceder a cualquier sitio de Berlitz, los usuarios aceptan vincularse legalmente y atenerse a las condiciones establecidas en el documento de “Condiciones de Uso”.
8. **Confirmación de Orden** significa la aceptación de la compra por parte de la INSTITUCIÓN, la cual se realiza mediante comunicación por correo electrónico dándole la bienvenida al ESTUDIANTE y confirmándole las credenciales de acceso a la plataforma del producto o productos adquiridos.
9. **Contenido Digital** significa cualquier información, video, audio, mensaje, programa, base de datos, publicación, aplicación interactiva, tutoría, clase presencial virtual grupal o privada en línea o grabadas, etc., que se encuentre o se accede a través de algún servicio digital provisto por el sitio web de BERLITZ ONLINE.
10. **Contrato Berlitz Online** significa este contrato de adhesión jurídicamente obligatorio entre la INSTITUCIÓN y el ESTUDIANTE bajo los términos y condiciones aquí descritos.
11. **Credenciales** se refiere a las credenciales de acceso a alguna de las plataformas para recibir el servicio online y consta de una identificación de usuario y una contraseña.
12. **Estudiante (EL ESTUDIANTE)** se refiere a la persona física (consumidor) beneficiaria del servicio contratado. En la mayoría de los casos, es la misma persona física o moral que contrata el servicio.
13. **Fecha de inicio para los programas de autoestudio.** El plazo para tomar el examen de nivelación (Audit) es desde la fecha de “Confirmación de la Orden” donde recibe las credenciales de acceso, hasta 1 mes antes de la finalización del tiempo de la licencia contratada. De no ser tomado el Audit en este tiempo, la licencia quedaría inactiva una vez finalice el tiempo de la licencia contratada y no se le podrá dar uso. En el caso de las pruebas y simulacros de exámenes, la fecha de inicio es desde la “Confirmación de la Orden” donde se recibe las credenciales de acceso.
14. **Guías de Inicio (Guía del Alumno)** se refieren a los documentos explicativos para dar inicio a un programa en particular.
15. **Idioma del Curso** se refiere al idioma en que ofrece la INSTITUCIÓN el programa o curso dentro del objeto del Contrato.
16. **Idioma Nativo** se refiere al idioma de la plataforma del programa o curso, es decir el idioma en el que se proveen todas las instrucciones, menús, mensajes, etc., y que corresponden al idioma seleccionado por el ESTUDIANTE como su lengua “nativa”.
17. **Institución (LA INSTITUCIÓN)** se refiere a BERLITZ DE MÉXICO, S.A. DE C.V., sociedad con domicilio principal en ubicado en Jaime Balmes 11, Torre A piso 6, Colonia Los Morales Polanco, Código Postal 11510, en la Ciudad de México, como empresa proveedora del servicio contratado.
18. **Marco Común Europeo de Referencia – MCER** se refiere al estándar europeo, utilizado también en múltiples países, que sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. El MCER establece una escala de seis niveles comunes de referencia para la organización del aprendizaje de idiomas y homologación de los distintos títulos emitidos por las entidades certificadas. La división se agrupa en tres bloques que responden a una división más clásica de nivel básico, intermedio y avanzado, aunque no se corresponden exactamente con los niveles clásicos por estar situados por encima o por debajo de ellos.

El MCER delimita las capacidades que el alumno debe controlar en cada uno de los niveles para las categorías comprender, hablar y escribir. La categoría comprender integra las destrezas comprensión auditiva y comprensión de lectura; la categoría hablar integra las de interacción oral y expresión oral y la categoría escribir comprende la destreza expresión escrita.

19. **Mesa de Ayuda** se refiere en la página de inicio de BERLITZ ONLINE al formulario por medio del cual se puede solicitar información o realizar una consulta de cualquier índole al equipo de BERLITZ ONLINE.
20. **Términos y Condiciones** significa los términos y condiciones establecidos en este contrato.
21. **Términos y Condiciones generales aplicables a campañas** (T&C Campañas) se refiere a los términos aplicables a todas las campañas publicitarias, promociones y ofertas (en adelante las Campañas) que sean emitidas por parte de BERLITZ DE MEXICO, S.A. DE C.V. (BERLITZ).
22. **Política de Privacidad y Protección de Datos** (Política de Privacidad) se refiere a la política oficial de privacidad y protección de datos de BERLITZ DE MEXICO, S.A. DE C.V. (BERLITZ) que se encuentra disponible en <https://www.berlitz.com/es-mx>.
23. **Plataforma de Pago Online** significa la plataforma electrónica (también conocida como la pasarela de pagos) por medio de la cual de forma segura se realizan las transacciones financieras entre el ESTUDIANTE y la INSTITUCIÓN y sus respectivas entidades bancarias dependiendo del medio de pago (Transferencia, tarjetas Débito o Crédito, etc.).
24. **Productos** se refiere a los Programas, cursos o servicios “online” que se pueden adquirir a través de BERLITZ ONLINE.

**SEGUNDA.- OBJETO.** Por medio del presente Contrato, LA INSTITUCIÓN se compromete a prestar el servicio de educación contratado a través de las plataformas digitales ofrecidas para cada producto en particular. La prestación del servicio puede comprender el acceso a través de internet desde servidores ubicados en el exterior a programas, bases de datos, publicaciones, contenidos, videos, audios, aplicaciones interactivas, tutorías, clases presenciales virtuales grupales o privadas en línea o grabadas, etc., según los servicios adquiridos por el ESTUDIANTE, bajo la modalidad del producto escogido y que constan en la respectiva “Descripción” y “Características” del curso, programa o servicio, por una duración o término de uso específico. La INSTITUCIÓN no garantiza que el ESTUDIANTE obtendrá un resultado específico del uso de los Productos, sin embargo, espera que el ESTUDIANTE tome las medidas necesarias para asegurar el máximo provecho del programa o producto contratado, de forma tal que pueda cumplir con sus objetivos personales y particulares de aprendizaje, práctica o evaluación del idioma, según sea el caso.

Por su parte, el ALUMNO se obliga a recibir los SERVICIOS y destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

**TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN.** Las Partes manifiestan que entenderán por valor del Contrato, el valor de la compra, previa confirmación electrónica de aceptación por parte de la INSTITUCIÓN, independientemente de que se haya pagado o no la totalidad al momento de la misma.

**MODALIDADES DE PAGO:** LA INSTITUCIÓN ofrece al ESTUDIANTE las siguientes modalidades de pago:

- **PAGO DE CONTADO DEL 100%:** Bajo esta modalidad, el ESTUDIANTE paga a BERLITZ el cien por ciento (100%) del valor estipulado, en un solo contado y de manera anticipada el día en que se realiza la compra. El pago podrá hacerse por cualquiera de los siguientes medios:
- Tarjeta de crédito o débito (pago en la sede de BERLITZ)
- Pago electrónico por medio del portal en el link Pagos Online o en el portal de Berlitz Online
- Plataforma Multipagos Mail Order o en el portal de Berlitz Online
- Pago por transferencia bancaria a la cuenta de Berlitz México con las referencias personalizadas entregadas por el asesor

Todo descuento adicional (originado por un “Código de descuento”) es personal e intransferible. Sólo se permite el uso de un código de descuento por compra, y este debe ser incluido al momento de realizar la compra. No se aceptarán reclamaciones ni solicitudes de descuento adicional posteriores al momento de la compra inicial. Los descuentos caducan a los tres meses de su fecha de emisión a menos que la INSTITUCIÓN especifique lo contrario en los términos específicos del “Código de descuento”. La INSTITUCIÓN se reserva el derecho de auditoría para validar la identidad del beneficiario y la aplicabilidad del descuento adicional. De encontrar contravenciones o ilegalidad del código de descuento, la INSTITUCIÓN se reserva el derecho de instar la resolución del presente contrato, sin perjuicio de tomar acciones legales en contra del ESTUDIANTE y/o beneficiario del código de descuento utilizado.

#### **CUARTA - PLAZO, VIGENCIA Y CADUCIDAD**

El presente Contrato tendrá una duración determinada de acuerdo al producto contratado.

**PROGRAMAS DE AUTOESTUDIO:** En el caso de los programas exclusivamente de autoestudio, la relación de tiempo y cantidad de lecciones de autoestudio están determinados en meses de acceso a la plataforma, de acuerdo al tiempo contratado (3, 6 ó 12 meses).

**COMBO DE PROGRAMAS DE AUTOESTUDIO Y CLASES PRIVADAS:** En el caso de la compra de un combo que contenga programas de autoestudio y clases privadas el acceso a la plataforma se dará por el periodo de tiempo contratado (3, 6, o 12 meses), mientras que las clases privadas podrán ser tomadas durante este periodo de tiempo y hasta máximo 60 días adicionales al término de la licencia de autoestudio. Cada clase privada tiene una duración de 30 minutos.

**CLASES PRIVADAS:** En el caso de compra de clases privadas exclusivamente estas podrán ser tomadas durante un periodo de hasta 12 meses.

**PRUEBAS Y SIMULACROS DE EXAMENES:** En el caso de las pruebas y simulacros de exámenes, la duración es con base en la realización de las actividades y/o simulacros contratados, siempre y cuando se realicen en un tiempo máximo de 3 meses a partir de la compra.

El inicio de los plazos mencionados anteriormente, es el especificado en la definición de “Fecha de Inicio”.

El cumplimiento del programa de estudios personalizado contratado del ESTUDIANTE en los tiempos antes mencionados, permitirán al ESTUDIANTE llevar el ritmo de la estructura académica del programa, el cubrimiento de los contenidos y el cumplimiento de los objetivos trazados para cada programa. La relación de tiempo y cantidad de lecciones de autoestudio que acompañan el programa que el ESTUDIANTE adquiere a partir de la celebración del presente Contrato, quedarán descritas en la aceptación de la Orden de Compra.

La relación contractual entre LA INSTITUCIÓN y EL ESTUDIANTE iniciará a partir de la aceptación del presente Contrato por parte del ESTUDIANTE y la confirmación de la aceptación de la compra por parte de la INSTITUCIÓN mediante comunicación por correo electrónico dándole la bienvenida al ESTUDIANTE y confirmándole las credenciales de acceso a la plataforma del producto o productos adquiridos. El Contrato concluirá una vez se termine el programa o se concluya con la duración del programa contratado. En este momento cesarán las obligaciones establecidas en este contrato por parte de la INSTITUCIÓN. Las Partes reconocen y aceptan que LA INSTITUCIÓN presta al ESTUDIANTE un servicio de educación media técnica y de formación laboral para la enseñanza de idiomas del cual forman parte el acceso a los materiales y herramientas digitales y metodológicas asociadas a la enseñanza, práctica o evaluación de idiomas, de autoestudio y/o por medio de lecciones presenciales

virtuales y de otras herramientas interactivas. 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 del servicio o pueda extenderse a otros productos no incluidos en la compra que originó este contrato en específico.

En caso de que el ESTUDIANTE quiera modificar o adquirir un nuevo programa o servicio con condiciones diferentes a la adquirida inicialmente (Recompra), deberá celebrar un nuevo contrato, muy probablemente bajo nuevas condiciones de precio, duración, alcance, entre otras, de acuerdo con lo ofrecido por la INSTITUCIÓN en cualquier modalidad y bajo la lista de precios vigente.

**QUINTA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES:** A) EL ESTUDIANTE: 1)

Cumplir a cabalidad con el plan de estudio personalizado propuesto por la plataforma y con las indicaciones del programa contratado según sea el caso. En el caso de lecciones en vivo presenciales, grupales o privadas, cumplir a cabalidad con los horarios y frecuencia establecidos o programadas en la correspondiente plataforma y asistir puntualmente y durante toda la duración de las mismas. 2) Suministrar información veraz, precisa y completa y en el caso de contratar lecciones en vivo privadas, EL ESTUDIANTE es responsable de mantener actualizada la información de contacto para que el instructor se pueda comunicar efectivamente con el estudiante vía Skype. 3) EL ESTUDIANTE es responsable de mantener la confidencialidad de las credenciales (usuario y contraseña) de la plataforma y del contenido de la misma, y EL ESTUDIANTE se compromete a notificar cualquier vulneración o uso no autorizado de sus credenciales o de la plataforma. 4) EL ESTUDIANTE se compromete a cumplir con los requisitos tecnológicos y equipos necesarios para poder acceder vía internet a la plataforma del programa contratado y como mínimo: a) Utilizar audífonos de diadema con micrófono incluido, b) Tener una conexión a internet de mínimo 2 Megas de velocidad y preferiblemente usar conexión por cable, c) Si es del caso, asistir a la sesión de orientación previos a la lección inicial que proporciona Berlitz a través de su área de soporte, para descartar o corregir cualquier condición técnica que pueda impedir la conexión a las lecciones virtuales o la correcta interacción durante las mismas. 5) EL ESTUDIANTE se compromete a no usar tecnologías y técnicas de cualquier índole (como robots, enlaces profundos, programas, algoritmos, agentes, etc.) de obtención, acceso, extracción, copia, duplicación o monitoreo de las plataformas, aplicaciones, herramientas, bases de datos, etc., de la INSTITUCIÓN, excepto los motores de búsqueda y los agentes de búsqueda disponibles a través de las plataformas provistas por la INSTITUCIÓN al ESTUDIANTE o por los navegadores web lícitos generalmente disponibles por terceros (ejemplo, Google Chrome). De igual forma, EL ESTUDIANTE se compromete a evitar distribuir o transmitir cualquier archivo que contenga virus, gusanos, troyanos o cualquier otro elemento que pueda contaminar la infraestructura y aplicaciones de la INSTITUCIÓN o terceros. 6) EL ESTUDIANTE se compromete a cumplir con las demás obligaciones y derechos descritos en este Contrato, en las “Condiciones de Uso” y en los “Términos y Condiciones generales aplicables a campañas”. B) BERLITZ se compromete a: 1) Habilitar el acceso en máximo 48 horas en días hábiles después de la confirmación del pago del producto y entregar el producto (Programa, curso, servicio, etc.) al ESTUDIANTE en los términos descritos en la “Descripción” y “Características” por la duración o término de uso específico, dependiendo de la modalidad contratada. 2) Brindar la asistencia técnica solicitada por el ESTUDIANTE para el correcto uso de las plataformas y las herramientas conexas a ellas. 3) Hacer la devolución proporcional del dinero pagado por el ESTUDIANTE por servicios que no hubieren sido suministradas por causas atribuibles comprobadas a LA INSTITUCIÓN. 4) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del ESTUDIANTE y de la transacción misma (compra). La INSTITUCIÓN será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o de terceros. 5) Disponer del correo electrónico [quejas@berlitzonline.mx](mailto:quejas@berlitzonline.mx) para que el ESTUDIANTE pueda presentar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le

quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. La INSTITUCIÓN será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o de terceros. 6) Disponer del correo electrónico [quejas@berlitzonline.mx](mailto:quejas@berlitzonline.mx) para que el ESTUDIANTE pueda presentar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. 7) Las demás obligaciones y derechos que le confiere este Contrato, las “Condiciones de Uso”, los “Términos y Condiciones generales aplicables a campañas” y la “Política de Privacidad y Protección de Datos”.

**SEXTA.- NO USO O ACCESO AL PROGRAMA CONTRATADO:** Considerando que una vez aceptado el presente Contrato, la INSTITUCIÓN realiza la gestión e incurre en gastos requeridos para poner a disposición del ESTUDIANTE la infraestructura, los recursos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para el inicio y continuidad de lo contratado, el ESTUDIANTE se obliga a hacer uso de lo contratado, teniendo claridad que no hay posibilidad por las razones mencionadas anteriormente, de solicitar una suspensión temporal o extensión del tiempo contratado. No obstante lo anterior, en caso que el ESTUDIANTE decidiera o no pudiera por cualquier causa no atribuible a la INSTITUCIÓN, acceder, usar o asistir a lo contratado, el ESTUDIANTE reconoce y acepta que no tiene derecho a devolución alguna. Si el ESTUDIANTE decide reasumir el programa o servicio después de vencidos los términos de lo contratado, deberá celebrar un nuevo Contrato, muy probablemente bajo nuevas condiciones de precio, duración, alcance, entre otras, de acuerdo con lo ofrecido por la INSTITUCIÓN en cualquier modalidad y bajo la lista de precios vigente en su momento.

**SÉPTIMA.- RESCISIÓN.** Serán causas de rescisión del presente Contrato, las siguientes:

1. La quiebra, concurso o suspensión de BERLITZ.
2. La disolución o liquidación de cualquier socio de BERLITZ.
3. La violación de cualquiera de las cláusulas del presente Contrato, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea subsanado en un plazo de cinco días naturales, contados a partir de la fecha en que la parte incumplida haya sido requerida a tal efecto por escrito por la contraparte.
4. El incumplimiento o conducta inapropiada por parte del ALUMNO a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Contrato.
5. Por muerte del ALUMNO.
6. Cuando el ALUMNO deje de enterar el importe de uno o dos cobros mensuales, correspondientes al pago mensual por la prestación de los SERVICIOS, de ser el caso.

**OCTAVA.- PRIVACIDAD.** El ALUMNO reconoce que BERLITZ ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad correspondiente, mismo que se entrega al ALUMNO en este acto y que puede ser consultado en la página de Internet [www.berlitz/es-mx](http://www.berlitz/es-mx) propiedad de BERLITZ, así como que ha sido informado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento sobre la identidad y domicilio de BERLITZ; los datos personales que BERLITZ recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

BERLITZ, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al ALUMNO a través de su página de internet, por lo que el ALUMNO será responsable de revisar periódicamente la página de internet de BERLITZ para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.



**NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.** Todas las marcas, patentes, derechos o elementos que impliquen propiedad industrial o intelectual que sean proporcionadas por BERLITZ, ya sea en el material o cualquier otro medio que sea necesario para la debida prestación de los SERVICIOS serán propiedad exclusiva de BERLITZ, de sus respectivos accionistas y/o sociedades matrices y/o filiales y/o subsidiarias de éstas o de cualquier otra empresa relacionada directa o indirectamente con estos para proveer los servicios contratados; por lo que no podrán ser utilizados o aplicados para un objeto distinto a la ejecución del presente Contrato, por lo que de ninguna forma podrá entenderse que los mismos han sido cedidos o transferidos por título alguno al ALUMNO o a cualquiera otra parte. Dichos materiales y la información se encuentran protegidos en términos de la Ley de la Propiedad Industrial así como de la Ley Federal del Derecho de Autor, cualquier violación se hará valer ante los Tribunales competentes.

**DÉCIMA.- CAMBIO DE DOMICILIO.** En el evento que el ALUMNO modifique su domicilio, correo electrónico, número telefónico de contacto o cualquier otra información especificada en este contrato, deberá notificarlo por escrito a BERLITZ en un plazo que no excederá de ocho días hábiles a partir de la fecha del cambio, de lo contrario se entenderá que siguen vigentes, por lo que en caso que sea necesario contactar o notificar al ALUMNO de cualquier variación o circunstancia relacionada con la prestación de los SERVICIOS, el ALUMNO acepta que la obligación de notificación por parte de BERLITZ se encontrará cumplida al efectuarse en los datos de contacto mencionados en este contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** En caso de que BERLITZ tenga acceso a los datos personales ya sean en ordinario o en su modalidad de sensibles (los "Datos Personales"), en este acto le notifica a EL ALUMNO que BERLITZ es responsable de la obtención, uso, divulgación, almacenamiento y bloqueo de los Datos Personales. Los Datos Personales serán utilizados por BERLITZ para fines de manera enunciativa y no limitativa para identificación, verificación y contacto, así como para dar cumplimiento a las obligaciones que contrae por virtud de la celebración del presente Contrato. EL ALUMNO tendrán derecho, a acceder, rectificar y cancelar sus Datos Personales, así como a oponerse a su tratamiento ("Derechos ARCO), para conocer más detalles sobre el contenido de esta cláusula EL ALUMNO deberá leer el Aviso de Privacidad que se encuentra en la página web de BERLITZ.

**DÉCIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.** Las partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, de acuerdo a sus atribuciones expresas y acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

**DÉCIMA TERCERA.- CLÁUSULA DERECHO DE RETRACTO:** El Derecho de Retracto es la posibilidad que se le brinda al ESTUDIANTE de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la Confirmación de Orden de la compra por parte de la INSTITUCION, la cual se realiza mediante comunicación por correo electrónico dándole la bienvenida al ESTUDIANTE y confirmándole las credenciales de acceso a la plataforma del producto o productos adquiridos. **PÁRRAFO PRIMERO:** Condiciones para que el ESTUDIANTE pueda ejercer el Derecho de Retracto: 1. La reclamación debe ser realizada por el ESTUDIANTE dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al inicio del programa adquirido vía correo electrónico.

PÁRRAFO PRIMERO: Condiciones para que el ESTUDIANTE pueda ejercer el Derecho de Retracto:  
1) La reclamación debe ser realizada por el ESTUDIANTE dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al inicio del programa adquirido vía correo electrónico a la dirección [quejas.berlitzonline@berlitz.com.mx](mailto:quejas.berlitzonline@berlitz.com.mx).  
2) El ESTUDIANTE debe incluir en su correo todos los datos de la compra (Fecha, documento de identidad, valor y forma de pago) o el documento que acredite que el producto fue adquirido en BERLITZ DE MEXICO S.A. PÁRRAFO SEGUNDO: Devolución de dinero de acuerdo al Derecho de Retracto: BERLITZ DE MEXICO S.A. restituirá el ciento por ciento (100%) del valor pagado por todo concepto, 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. Cuando aplique la Reversión de pago a tarjeta de crédito se hará dentro los treinta (30) días siguientes (Estos tiempos son estimados y están sujetos al proceso interno del banco emisor de la tarjeta). PÁRRAFO SEGUNDO: En el caso de retracto de Pruebas de simulación de TOEFL o IELTS solo se hará la devolución en la medida de que el ESTUDIANTE no haya usado lo contratado, esto es, ya que, por la naturaleza del servicio, el ESTUDIANTE nunca haya ingresado a la plataforma a realizar los ejercicios, pruebas o simulaciones. PÁRRAFO 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 ESTUDIANTE y no por otro medio diferente.

Si tiene alguna duda o pregunta sobre este contrato o sobre cualquiera de nuestras condiciones de uso, términos y condiciones generales y de campañas, política de privacidad o sobre cualquier otro tema relacionado con Berlitz Online, por favor no dude en comunicarse con nosotros a:

BERLITZ ONLINE  
[info@berlitzonline.com.mx](mailto:info@berlitzonline.com.mx)