INSTITUTO DE
ORIENTACIÓN EDUCATIVA

ESCUELA DE ESPAÑOL

POLITICAS DE CONTRATACIÓN

1. NUESTRAS POLÍTICAS

1.1. PolíticaDECONTRATACIÓN

La matrícula puede realizarse de forma presencial u online.

Es requisito básico que, en la contratación del servicio, el alumno mayor de edad, o tutores o padres firmen la hoja de matrícula y las condiciones generales de precios, contratación y cancelación. Los estudiantes menores de edad requerirán autorización de sus padres o tutores para realizar el curso, ya que nuestra empresa no se responsabiliza de ellos una vez salgan de las instalaciones de la escuela.

Es imprescindible la firma de la **HOJA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** En ella, deben constar datos completos del alumno, datos de padres o tutores y datos de cuenta bancaria en la que debería realizarse el reembolso en caso de cancelación del curso.

La contratación debe realizarse, como mínimo, **una semana antes del inicio de las clases.**

La contratación **mínima es de 1 semana de curso.**

No existe límite máximo de semanas o meses.

El nivel del alumno será siempre evaluado con u**n test escrito previo al inicio del curso.**

INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA

Certificado de Asistencia: se expedirá a todos los estudiantes al finalizar el curso, indicando el % de sesiones a las que se ha asistido.

Certificado de Aprovechamiento: se expedirá exclusivamente a aquellos estudiantes que hayan superado los exámenes correspondientes con una calificación de APTO y que hayan asistido a más del 80% del total de sesiones del curso. Se indicará el nivel final adquirido por el alumno, reconociendo su competencia en el idioma y dedicación al aprendizaje del español. **Este certificado es gratuito.**

Los certificados expedidos por el **Instituto de Orientación Educativa JM** no tienen valor oficial para acreditar idiomas, ni tampoco pueden convalidarse créditos.

CAMBIOS DE NIVEL

Para ascender de nivel, a todos los estudiantes se exigirá un examen escrito y oral para constatar su nivel de lengua. Este examen será propuesto por los profesores, pero también podrá ser solicitado por los estudiantes en cualquier momento si así lo creen conveniente. La realización y corrección de esos exámenes correrán a cargo de la coordinación académica.

1.2. PolíticaDEPAGO

Entre la información básica, que el alumno y las familias deben conocer, destacan:

1. La modalidad de pago de los cursos se realizará a elección del estudiante: domiciliación bancaria, transferencia bancaria o tarjeta bancaria.

2. El pago de los cursos de español intensivos:

   a) Puede abonarse la totalidad por adelantado o mes a mes. En el caso de abonar mes a mes, se realizará el pago del 1 al 15 del mes en curso.

   b) Si se desea obtener el visado de estudiante es necesario el registro en un curso intensivo de 20 horas semanales. En este caso, deberá realizarse el pago por adelantado y abonando un 100% del importe o abonando 500 €. Si se abona el 100% del importe el alumno recibirá la CARTA DE MATRÍCULA E INVITACIÓN indicando que ha abonado la totalidad del curso. Si el alumno no abona la totalidad del curso y solamente abona 500 €, deberá firmar una carta de compromiso de pago del resto del curso; en este caso, en la CARTA DE MATRÍCULA E INVITACIÓN constará que solamente se ha realizado el pago de la matrícula y reserva de plaza.

3. El pago de los cursos de español reducidos y clases particulares puede realizarse por adelantado de forma global o mes a mes, siempre que se realice el pago del 1 al 15 del mes en curso.

“
En JM me ayudan
en el proceso para
obener el visado yo
elijo como pagar
”

1.3. PolíticaCANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

CANCELACIONES POR PARTE DEL INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM

En los más de 20 años de clases de español, nuestro centro no ha tenido que cancelar nunca sus clases. No obstante, se reserva el derecho de cierto cambio de horario o programa con el fin de adaptarnos a los imprevistos. En el caso de cancelación del curso por parte del **Instituto de Orientación educativa JM** antes del inicio del curso, se realizará la devolución de la totalidad del importe abonado en el plazo de 14 días . Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente para la transacción inicial.

Cancelaciones por fuerza mayor debidamente justificada antes del inicio del curso , se realizará la devolución de la totalidad del importe abonado en el plazo de 14 días . Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente para la transacción inicial

CANCELACIONES POR PARTE DEL ALUMNO.

1. En caso de cancelación **del curso reducido**, se devolverá el importe excepto 150€.
2. En caso de cancelación **del curso intensivo:**
   a) Si el alumno ha abonado solamente el primer mes, se devolverá el importe excepto 350€.
   b) Si el alumno ha abonado el curso íntegro, se devolverá el importe íntegro excepto 350€ si se cumplen 2 condiciones:
      • Que el visado haya sido denegado, presentando la carta de denegación al Instituto JM.
      • Que el alumno no ha empezado las clases por encontrarse en su país de origen.

DEVOLUCIONES POR PARTE DEL INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM

La devolución se realizará a la cuenta corriente que nos facilite el alumno, su familiar o tutor en el plazo de 14 dias desde la comunicación y aceptación de la cancelación. Nunca se realizará una devolución a una agencia intermediaria. Las comisiones por transferencia bancaria correrán a cuenta del estudiante.

El importe de los pagos de los cursos (ya sean semanales, mensuales o completos) en ningún caso será reembolsado al estudiante, una vez los cursos hayan comenzado.

1.4. Derecho DESISTIMIENTO

Atendiendo a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), el cliente tiene derecho a ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales a contar desde la confirmación de la matricula . Este derecho podrá ejercitarse a través de la comunicación gratuita en nuestro correo electrónico jmlapaz@institutojm.es atendiendo a la LSSI, o Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico

Una vez comunicada la decisión del cliente de desistir del contrato, el INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM remitirá al cliente acuse de recibo de la misma a la mayor brevedad posible.

En caso de desistimiento, se devolverán todos los pagos totales o parciales recibidos del cliente, sin retención de gastos, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe de la decisión de desistir del contrato por parte del consumidor y usuario. Dicho reembolso se efectuará mediante transferencia bancaria, quedando probado el cumplimiento del plazo de la devolución del dinero.

Se exceptúa, el caso en que los servicios ya se hubiesen ejecutado completamente, no se podrá ejercer el derecho de desistimiento.

1. NUESTRAS POLÍTICAS

1.5. Política PROTECCIÓN DE DATOS

La información y los datos que aporten los estudiantes, así como los documentos audiovisuales (fotos, vídeos, etc.), quedarán recogidos en las bases de datos oficiales del **INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM**, pudiendo ser usados con fines educativos, comerciales, de publicidad u otros autorizados, y siempre tratados con la **máxima confidencialidad, cuidado y respeto**, de acuerdo con lo dispuesto en **el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)**, así como en el resto de normativas vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

1.6. Política AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA O PUBLICACIÓN DE IMÁGENES

Siguiendo las directrices del REGLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO de 27 de abril de 2016, el derecho a la propia imagen reconocido en el artículo 18 de la Constitución (y regulado por la Ley 1/1982, de 5 de mayo, sobre el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen) y la normativa vigente relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la dirección de nuestro centro pide el consentimiento al alumno para poder publicar o visualizar las imágenes en las cuales aparezca individualmente o en grupo. Nuestro protocolo de bienvenida contempla que el alumno pueda firmar o no la autorización a la toma o publicación de imágenes.

INSTITUTO DE
ORIENTACIÓN EDUCATIVA

SPANISH SCHOOL

ENROLLMENT POLICIES

1. OUR POLICIES

1.1. EnrollmentPOLICY

- Enrollment can be done in person or online

  It is a basic requirement for the student (if of legal age), or their parents/guardians, to sign the enrollment form and the general terms and conditions regarding pricing, contracting, and cancellation.

  Underage students require authorization from parents or guardians. The school is not responsible for them once they leave the premises

  It is mandatory to sign the **PERSONAL DATA PROTECTION SHEET**, providing full details and a bank account for potential refunds in case of cancellation.

  Registration must be completed at least **one week before** classes start.

  The minimum enrollment is 1 week, with no maximum limit.

  The student's level will always be evaluated with a written test prior to the start of the course.

INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA

Certificate of Attendance: will be issued to all students upon completion of the course, indicating the % of sessions attended.

Certificate of Achievement: will be issued exclusively to those students who have passed the corresponding exams with a grade of 'PASS' (APTO) and who have attended more than 80% of the total course sessions. The final level acquired by the student will be indicated, recognizing their language proficiency and dedication to learning Spanish. **This certificate is free of charge.**

Certificates issued by the **Instituto de Orientación Educativa JM** do not have official value for language accreditation, nor can credits be transferred/validated.

CHANGE OF LEVEL

to advance to the next level, all students will be required to take a written and oral exam to verify their language level. This exam will be proposed by the teachers, but it may also be requested by the students at any time if they deem it appropriate. The administration and grading of these exams will be the responsibility of the academic coordination

1.2. PaymentPOLICY

Among the basic information that students and families should be aware of, the following stand out:

1. The payment method for the courses will be at the student's choice: direct debit, bank transfer, or credit/debit card.

2. Payment for intensive Spanish courses

   a) It can be paid in full in advance or month by month. In the case of paying month by month, payment shall be made from the 1st to the 15th of the current month.

   b) If you wish to obtain a student visa, registration in an intensive course of 20 hours per week is necessary. In this case, payment must be made in advance, either by paying 100% of the amount or by paying €500. If 100% of the amount is paid, the student will receive the ENROLLMENT AND INVITATION LETTER indicating that the course has been paid in full. If the student does not pay the full amount of the course and only pays €500, they must sign a payment commitment letter for the rest of the course; in this case, the ENROLLMENT AND INVITATION LETTER will state that only the payment of the enrollment and place reservation has been made.

3. Payment for reduced Spanish courses and private lessons can be made in full in advance or month by month, provided that payment is made from the 1st to the 15th of the current month.

“
At JM they help me in the process to obtain the visa, I choose how to pay
”

1.3. Cancellation and REFUND POLICY

CANCELLATIONS BY THE INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM

In more than 20 years of Spanish classes, our center has never had to cancel its classes. However, it reserves the right to make certain changes to the schedule or program in order to adapt to unforeseen circumstances. In the event of a course cancellation by the **Instituto de Orientación Educativa JM** before the start of the course, a full refund of the amount paid will be made within 14 days. Said refund will be carried out using the same means of payment used by the client for the initial transaction.

Cancellations due to duly justified force majeure before the start of the course, a full refund of the amount paid will be made within 14 days. Said refund will be carried out using the same means of payment used by the client for the initial transaction

CANCELLATIONS BY THE STUDENT

1. In case of cancellation of the reduced course, the amount will be refunded except for €150.
2. In case of cancellation of **the intensive course:**
   a) If the student has paid only the first month, the amount will be refunded except for €350.
   b) If the student has paid for the full course, the full amount will be refunded except for €350 if 2 conditions are met:
      • That the visa has been denied, presenting the denial letter to the JM Institute
      • That the student has not started classes because they are in their country of origin.

REFUNDS BY THE INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM

The refund will be made to the current account provided by the student, their relative, or tutor within 14 days from the communication and acceptance of the cancellation. A refund will never be made to an intermediary agency. Bank transfer commissions will be at the student's expense.

The amount of course payments (whether weekly, monthly, or full) will in no case be reimbursed to the student once the courses have begun

1.4. Right ofWITHDRAWAL

n accordance with the General Law for the Defense of Consumers and Users (LGDCU), the client has the right to exercise their right of withdrawal within a period of 14 calendar days from the confirmation of enrollment. This right may be exercised through free communication to our email jmlapaz@institutojm.es in accordance with the LSSI, or Law on Information Society Services and Electronic Commerce.

Once the client's decision to withdraw from the contract has been communicated, the INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM will send the client an acknowledgment of receipt of the same as soon as possible.

In the event of withdrawal, all total or partial payments received from the client will be returned, without retention of expenses, without any undue delay and, in any case, within 14 calendar days from the date on which the decision to withdraw from the contract by the consumer and user is reported. Said refund will be made by bank transfer, proving compliance with the deadline for the refund of the money.

The case in which the services have already been fully executed is excepted; in this case, the right of withdrawal cannot be exercised.

1. OUR POLICIES

> “My data and my image are always cared for and respected at Instituto JM”

1.5. Data protection**POLICY**

The information and data provided by students, as well as audiovisual documents (photos, videos, etc.), will be collected in the official databases of the **INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM**, and may be used for educational, commercial, advertising, or other authorized purposes, and always treated with the **utmost confidentiality**, care, and respect, in accordance with the provisions of R**egulation (EU) 2016/679 (GDPR) and Organic Law 3/2018, of December 5, on the Protection of Personal Data and guarantee of digital rights (LOPDGDD)**, as well as other current regulations regarding the protection of personal data."

1.6. Policy on**AUTHORIZATION FOR THE TAKING OR PUBLISHING OF IMAGES**

Following the guidelines of REGULATION (EU) 2016/679 of the EUROPEAN PARLIAMENT and of the COUNCIL of April 27, 2016, the right to one's own image recognized in Article 18 of the Constitution (and regulated by Law 1/1982, of May 5, on the right to honor, personal and family privacy, and one's own image) and the current regulations regarding the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and the free movement of such data, the management of our center requests the student's consent to be able to publish or display the images in which they appear individually or in a group. Our welcome protocol provides that the student may or may not sign the authorization for the taking or publication of images.

INSTITUTO DE
ORIENTACIÓN EDUCATIVA

ÉCOLE D'ESPAGNOL

POLITIQUES DE RECRUTEMENT

1. NOS POLITIQUES

1.1. PolitiqueDERECRUTEMENT

- L'inscription peut être réalisée en présentiel ou en ligne.

  Il est indispensable que, lors de la souscription du service, l'étudiant majeur, ou les tuteurs ou parents signent la fiche d'inscription et les conditions générales de prix, de contractation et d'annulation. Les étudiants mineurs auront besoin d'une autorisation de leurs parents ou tuteurs pour réaliser le cours, car notre entreprise n'est pas responsable d'eux une fois qu'ils quittent les installations de l'école.

  La signature de la FICHE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES est indispensable. Elle doit contenir les données complètes de l'étudiant, les données des parents ou tuteurs et les données du compte bancaire sur lequel le remboursement devra être effectué en cas d'annulation du cours.

  La contractation doit être réalisée au minimum une semaine avant le début des cours.

  La durée minimale est de 1 semaine de cours.

  Il n'existe pas de limite maximale de semaines ou de mois.

  Le niveau de l'étudiant sera toujours évalué par un test écrit préalable au début du cours.

INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA

Attestation de présence: Elle sera remise à tous les étudiants à la fin du cours et indiquera le pourcentage de séances suivies.

Attestation de réussite: Elle sera remise exclusivement aux étudiants ayant réussi les examens correspondants avec la mention « Réussi » et ayant assisté à plus de 80 % des séances du cours. Elle indiquera le niveau final atteint par l'étudiant et attestera de sa maîtrise de la langue et de son implication dans l'apprentissage de l'espagnol. Cette attestation est gratuite.

Les certificats délivrés par le JM Educational Guidance Institute n'ont aucune valeur officielle pour l'accréditation des langues et ne peuvent pas non plus être utilisés pour valider des crédits

CHANGEMENTS DE NIVEAU

Pour accéder au niveau supérieur, tous les élèves devront passer un examen écrit et oral afin de vérifier leur niveau de langue. Cet examen sera proposé par les enseignants, mais les élèves pourront également le demander à tout moment s'ils le jugent nécessaire. L'équipe de coordination pédagogique sera chargée de l'organisation et de la correction de ces examens.

1.2. PolitiqueDEPAIEMENT

Voici quelques informations essentielles que les étudiants et leurs familles doivent connaître :

1. Le mode de paiement des cours est laissé au choix de l'étudiant: prélèvement automatique, virement bancaire ou carte bancaire.

2. Paiement des cours intensifs d'espagnol:

   a) Le montant total peut être réglé en une seule fois ou mensuellement. En cas de paiement mensuel, la date limite est le 1er et le 5 du mois en cours.

   b) Pour obtenir un visa étudiant, l'inscription à une formation intensive de 20 heures par semaine est obligatoire. Dans ce cas, le paiement anticipé est requis: soit la totalité du montant total, soit un acompte de 500 €. Le paiement intégral donne lieu à l'envoi d'une lettre d'inscription et d'invitation attestant du règlement complet des frais de formation. Si le paiement est partiel et que vous ne versez que 500 €, un engagement de paiement du solde restant sera requis par la signature d'une lettre. Dans ce cas, la LETTRE D'INSCRIPTION ET D'INVITATION précisera que seuls les frais d'inscription et la réservation de place ont été réglés.

3. Le paiement des cours d'espagnol à tarif réduit et des leçons particulières peut être effectué en totalité à l'avance ou mensuellement, à condition que le paiement soit effectué entre le 1er et le 15 du mois en cours.

“Chez JM, ils m’aident pour les démarches de visa ; je choisis mon mode de paiement”

1.3. PolitiqueD'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

ANNULATIONS PAR L'INSTITUT D'ORIENTATION PÉDAGOGIQUE JM

Depuis plus de 20 ans, notre centre dispense des cours d'espagnol et n'a jamais eu à annuler de cours. Toutefois, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications au planning ou au programme afin de nous adapter à des circonstances imprévues. En cas d'annulation par l'Institut d'orientation pédagogique JM avant le début du cours, un remboursement intégral sera effectué sous 14 jours. Ce remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'inscription.

En cas d'annulation pour cause de force majeure, dûment justifiée avant le début du cours, un remboursement intégral sera effectué sous 14 jours. Ce remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'inscription.

ANNULATIONS PAR L'ÉTUDIANT

1. En cas d'annulation du **stage réduit**, le montant sera remboursé moins 150 €.

2. En cas d'annulation du **stage intensif:**

   b) Si l'étudiant n'a payé que le premier mois, le montant lui sera remboursé moins 350 €.

   a) Si l'étudiant a payé la totalité du cours, le montant lui sera remboursé intégralement moins 350 € si les deux conditions suivantes sont remplies :

   • Que le visa a été refusé ; présenter la lettre de refus à l'Institut JM.

   • Que l'étudiant n'a pas encore commencé ses cours car il se trouve dans son pays d'origine.

REMBOURSEMENTS DE L'INSTITUT D'ORIENTATION ÉDUCATIVE JM

Les remboursements seront effectués sur le compte bancaire fourni par l'étudiant, un membre de sa famille ou son tuteur légal dans les 14 jours suivant la notification et l'acceptation de l'annulation. Aucun remboursement ne sera effectué à un organisme intermédiaire. Les frais de virement bancaire sont à la charge de l'étudiant.

Les paiements de cours (hebdomadaires, mensuels ou à temps plein) ne seront en aucun cas remboursés à l'étudiant une fois les cours commencés.

1.4. Droit DERÉTRACTATION

Conformément à la Loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs (LGDCU), le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la confirmation d'inscription. Ce droit peut être exercé par l'envoi d'un courriel gratuit à jmlapaz@institutojm.es, conformément à la LSSI (Loi sur les services de la société de l'information et le commerce électronique).

Dès réception de la décision de rétractation du client, el INSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM lui enverra un accusé de réception dans les meilleurs délais.

En cas de rétractation, tous les paiements reçus du client, en totalité ou en partie, seront remboursés sans déduction de frais, sans retard excessif et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle le consommateur et utilisateur nous informe de sa décision de se rétracter. Le remboursement sera effectué par virement bancaire, garantissant ainsi le respect du délai de remboursement.

Le droit de rétractation ne peut être exercé si les services ont déjà été intégralement rendus.

1. NOS POLITIQUES

> “Mes données et mon image sont toujours protégées et respectées à l’Institut JM”

1.5. Politique PROTECTION DES DONNÉES

Les informations et données fournies par les étudiants, ainsi que les documents audiovisuels (photos, vidéos, etc.), seront collectées dans les bases de données officielles del **NSTITUTO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA JM** et pourront être utilisées à des fins éducatives, commerciales, publicitaires ou autres fins autorisées. Elles seront toujours traitées a**vec la plus grande confidentialité, le plus grand soin et le plus grand respect, conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la Loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données personnelles et à la garantie des droits numériques (LOPDGDD),** ainsi qu'à l'ensemble des autres réglementations en vigueur concernant la protection des données personnelles.

1.6. Politique AUTORISATION DE PRISE OU DE PUBLICATION D'IMAGES

Conformément au RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN et du CONSEIL du 27 avril 2016, au droit à l'image reconnu à l'article 18 de la Constitution (et réglementé par la loi 1/1982 du 5 mai relative au droit à l'honneur, au respect de la vie privée et familiale et au droit à l'image), et à la législation en vigueur concernant la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données, notre administration scolaire sollicite l'autorisation des élèves pour la publication ou la diffusion de photos ou d'images les représentant, individuellement ou en groupe. Notre règlement intérieur permet aux élèves de signer ou de refuser l'autorisation de prise de photos ou de publication.

INSTITUTO DE
ORIENTACIÓN EDUCATIVA

Rue Porta de la Mar, 6 10-11. 2ème étage 46004
Bâtiment : Ciudadela Valencia. Espagne
Téléphone: 96 394 4024 - jmlapaz@institutojm.es
www.institutojm.es