



We prepare for

Cambridge

English Qualifications

CONTRATO DE SERVICIOS EDUCATIVOS

DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE

London DELTA Languages Club ® academia de idiomas establece el siguiente acuerdo con el alumno cuyo nombre y firma aparecen en la última página de este documento.

Nuestra academia de idiomas se compromete a proveer sus servicios con profesionalidad, una excelente atención y calidad, por lo tanto, los siguientes términos acordados entre el alumno y nosotros reflejan los valores y ética de nuestra academia. Esta institución educativa adquiere las siguientes obligaciones con el alumno durante la duración del curso *DELTA Online Immersive Experience* en cualquiera de sus modalidades:

LONDON DELTA
es un preparation
centre autorizado y
regulado por la
**Universidad de
Cambridge** en el
Reino Unido con
número de registro
MXPC007968



- Empezar y terminar las clases en el horario acordado.
- Tener un docente (*trainer*) que esté certificado y altamente capacitado para realizar su labor y resuelva de manera amable y eficaz las dudas y preocupaciones de los alumnos durante la clase.
- Capacitar y evaluar al alumno con altos estándares de calidad y de manera ética.
- Recibir una constancia de la institución al terminar cada módulo de manera satisfactoria y diploma y boleta a la terminación del curso.
- Ofrecer en todo momento un trato cordial y respetuoso.
- Queda prohibida toda discriminación motivada por

origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social de salud, la religión, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.

La institución se compromete y garantiza que:

Al terminar el programa el alumno tendrá un dominio competente sobre las 4 habilidades lingüísticas: leer, escribir, escuchar y hablar inglés. Obtendrá una certificación con validez internacional correspondiente al nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

Reglamento y código de conducta para alumnos:

- Nos comprometemos a ofrecer al alumno distintas alternativas de horarios cuando le sea imposible continuar en el horario de clase que había escogido. El alumno se compromete buscar opciones para continuar con su curso cuando sus horarios o circunstancias cambien. Si pese a todo ello le es imposible continuar, transferirá su membresía a otra persona.
- Cumplir con un 80% de asistencia y conectarse puntualmente a clase. Deberá avisar oportunamente a su docente cada vez que tenga que faltar a clase.
- Colaborar con su *trainer* (profesor) durante la clase, encender cámara de su dispositivo y participar activamente.
- Hacer sus tareas, proyectos y otras actividades que el docente asigne.
- El contrato contempla un compromiso de ambas partes y la adhesión del alumno durante toda la duración del curso. La falta de respuesta o negativa o de parte del alumno diez días después de la fecha de vencimiento de su pago de colegiatura, incurrirá

en el proceso de cobranza por cargo total de los meses faltantes a terminar el curso después de haber realizado reiterados intentos por contactarle y bajo notificación previa. Lo anterior no evitará que el alumno siga teniendo acceso al curso.

- El aprendizaje de nuestros alumnos es una cuestión muy seria con la que estamos comprometidos. Al adquirir nuestros servicios el alumno afirma que sus circunstancias actuales le permitirán realmente dedicar a las clases el tiempo y esfuerzo que se merecen durante los diez meses que durará el curso y hará lo posible por terminarlo, en caso contrario podrá transferir sus membresía a otra persona sin penalización alguna.

Ya que el alumno comprende y acepta que el aprovechamiento de este curso en gran parte depende de su propio esfuerzo y deseo de aprender, el incumplimiento de alguno de estos requerimientos anula nuestra garantía de aprendizaje.

Duración del curso:

Nuestro curso tiene una duración de diez meses en el **programa intensivo**, en su totalidad se compone de cuatro módulos de nueve semanas de duración cada uno, y un módulo de diez semanas de duración (nivel cinco), esta es la duración completa del temario del programa de entrenamiento de idiomas, si el alumno desea obtener una certificación deberá tomar el módulo de certificación de duración de cuatro semanas con el fin de que ayude a familiarizarse con los temas del examen de certificación y podrá certificarse inmediatamente. En nuestro programa **semi-intensivo** la duración del curso es de dieciocho meses, contando con la misma cantidad de módulos.

Es importante señalar que hay tres semanas de vacaciones en un año (una en *semana santa*, así como las últimas dos semanas de diciembre). Estas semanas no se contemplan como parte del tiempo requerido para completar el curso.

Para entender mejor la duración de su curso considere el siguiente ejemplo del programa intensivo:

Curso que inicia el 4 de Julio de 2022.

Módulo 1: 4 de julio – 2 de septiembre (nueve semanas).

Módulo 2: 5 de septiembre – 4 de noviembre (nueve semanas).

Módulo 3: 7 de noviembre – 6 de enero (nueve semanas).

Módulo 4: 9 de enero – 10 de marzo (nueve semanas).

Módulo 5: 13 de marzo – 19 de mayo (diez semanas).

Término del curso: 19 de mayo de 2023.

Al analizar este ejemplo le recordamos que no todos los meses tienen cuatro semanas.

El alumno se compromete a **pagar puntualmente** cuando su paquete de clases haya vencido. Un representante de London DELTA encargado de administración y debidamente identificado siempre le indicará, junto con su comprobante de pago, cuando es su próximo pago. Si existe algún retraso en el pago de su colegiatura usted acepta que lo contactemos por los medios necesarios con el propósito de indicarle este retraso y recordatorio de pago. Después de diez días a la negativa o falta de respuesta por parte del alumno se iniciará un proceso de cobranza.

Grupos:

Según el tipo de servicio contratado cada grupo contará con un límite de alumnos para garantizar la calidad de las clases según el servicio contratado.

DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE LT: Menos de veinte alumnos.

DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE SLT: Menos de diez alumnos.

DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE VIP y VIP PLUS: Solo un alumno. Clases particulares.

Es necesario contar con por lo menos ocho alumnos en la modalidad *DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE LT* y tres alumnos en la modalidad *DELTA ONLINE IMMERSIVE EXPERIENCE SLT* para mantener un grupo abierto, por lo que este podría cerrarse si no se cuenta con el mínimo requerido, reasignando a los alumnos a un horario distinto o fusionando el grupo con otro grupo del mismo horario. Siempre buscaremos la solución más

óptima para que no afecte el desempeño del alumno. El alumno tiene derecho a aceptar o rechazar alguna oferta de reasignación de horario o grupo, en este último caso llenando nuestro [formulario de atención al alumno y resolución de desacuerdos](#).

Al realizar su inscripción el alumno podrá elegir su horario, previamente el personal de administración le ofrecerá los horarios disponibles. Daremos prioridad en la asignación de horarios a los alumnos que han realizado su inscripción antes, por lo que las campañas de inicio de curso se ofrecerán con tiempo para que el alumno realice su inscripción lo más pronto posible. Debido a que nuestras inscripciones y apertura de horarios depende de la demanda de los alumnos inscritos, en caso de no lograrse la apertura del horario solicitado originalmente por el alumno o en caso de que el cupo ya se hubiese completado, la academia le ofrecerá otras opciones de horarios, en caso de no llegar a ningún acuerdo el alumno recibirá un reembolso total por la cantidad que haya pagado. La posibilidad de recibir un reembolso se anulará en el momento que el alumno haya aceptado el nuevo horario y tome las clases en este horario.

Ausencias:

Si alumno no puede conectarse a clase, intentará a medida de lo posible dar aviso previo a su trainer. Al ver las grabaciones de las clases y realizar las tareas asignadas en esa sesión el alumno evitará que se le señale su inasistencia en caso de que este llegara a ausentarse en la clase en vivo.

Reposición de clases:

Debido a que nosotros grabamos todas nuestras clases, el alumno podrá ver la grabación de la clase que se haya perdido. También puede acceder a estas grabaciones para estudiar o repasar las veces que quiera. De forma totalmente opcional, si el alumno lo desea, puede agendar una clase individual para poder regularizarse, la cual tiene un costo adicional de 250 MXN por hora.

Tenemos evaluaciones una vez al mes. Si un alumno no se conecta el día del examen hay dos opciones disponibles: podrá reagendar su examen con su profesor pagando 200 MXN o en su defecto, podrá ser evaluado con el siguiente examen, del cual se replicará esta calificación y se pondrá en el examen al que haya faltado.

Es posible que en situaciones extraordinarias nuestros profesores tengan

que ausentarse por alguna emergencia o situación que este fuera de nuestras manos, en este caso las clases se repondrán en los días subsecuentes, es responsabilidad del profesor y la coordinación académica asegurarse de que siempre se cubran estas clases, y nunca deberán pasar más de dos semanas sin que se hayan cubierto dichas clases. Cualquier irregularidad podrá ser reportada por el asesor académico o los mismos alumnos a través de nuestro [formulario de atención al alumno y resolución de desacuerdos](#).

Certificación:

Nuestra garantía valida que al terminar los cinco niveles del curso:

- El alumno dominará el idioma con un nivel mínimo **B2**.
- Recibirá por lo menos alguna de las siguientes certificaciones: TOEFL iBT (ETS), FCE (Cambridge), Linguaskil (Cambridge) o CENNI (SEP), únicamente mediante examen y después de haber tomado el curso de preparación para la certificación ofrecido por London DELTA (se indicará el costo del examen de certificación oportunamente cuando el alumno haya terminado su curso).

En caso contrario la institución lo preparará nuevamente para el examen sin costo alguno, al presentar a la administración este contrato firmado y los siguientes documentos:

- Comprobante oficial de resultados del examen TOEFL o Cambridge.
- Demostrar que se entregaron tareas y proyectos al 100%.
- Comprobante de asistencia del 80% durante el curso.
- Comprobante de pago de curso de certificación (proporcionado por DELTA English).

Uso de datos y aviso de privacidad:

En DELTA English respetamos la privacidad del alumno y utilizamos los datos que el nos confía únicamente para fines administrativos, académicos o para ofrecerle promociones especiales bajo la gestión de la misma institución, por lo que jamás haremos un uso no autorizado sus datos ni revelaremos su información a terceros. Puede leer nuestro aviso de privacidad completo en <https://delta-english.com/aviso-de-privacidad>.

Importante:

El alumno no tiene permiso de dar el acceso de sus clases, compartir grabaciones de las mismas o distribuir sus materiales didácticos a cualquier persona que no esté inscrita en el curso (incluyendo familiares).

Reglamento de prevención del acoso en el entorno escolar:

- El docente tiene prohibido dirigirse de manera irrespetuosa a cualquier persona que trabaje o estudie en DELTA English.
- Cualquier forma de discriminación contra cualquier persona que trabaje o estudie en London DELTA es inaceptable.
- Cualquier forma de burlas, acoso, violencia psicológica, física o verbal es inaceptable.
- Tanto dentro como fuera de la escuela, el docente debe dirigirse a los alumnos de manera profesional y nunca hará ni dirá nada sugerente que los haga sentir incómodos.
- Las relaciones románticas entre un docente y un estudiante son inaceptables.
- Cualquier tipo de acoso, coqueteo o insinuaciones hacia un estudiante en clases o a través de las redes sociales es inaceptable.
- Si el alumno percibe algún tipo de acoso hacia su persona, puede y deberá reportarlo oportunamente
- Si el docente percibe algún tipo de acoso hacia su persona por parte de algún alumno, puede y deberá reportarlo oportunamente.

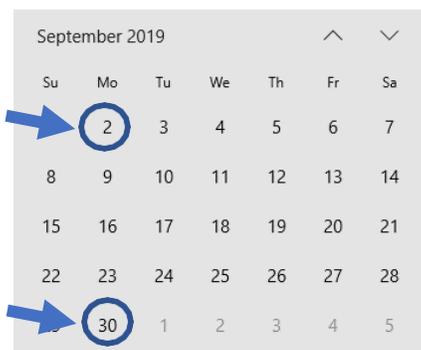
En caso de no respetarse el reglamento anterior se generará un reporte del alumno ante la red de instituciones educativas con autorización oficial, ocasionando la imposibilidad de inscribirse y certificarse en alguna otra institución.

Pagos de colegiatura:**¿Cada cuando tengo que pagar?**

Si usted paga de forma mensual (20 horas de clase), deberá renovar su colegiatura cada 4semanas, para su comodidad, la persona encargada de

administración del grupo le enviará recordatorios cuando sea necesario.

Ejemplo:



Paquete mensual	Semana correspondiente del mes
Primera semana del paquete	Semana del 2 de septiembre
Segunda semana del paquete	Semana del 9 de septiembre
Tercera semana del paquete	Semana del 16 de septiembre
Cuarta semana del paquete	Semana del 23 de septiembre

Usando este ejemplo, suponiendo que usted inició clases el lunes 2, su paquete de clases terminará con la clase del viernes 27, por lo tanto, tendrá que renovar su pago el día 30 ya que a partir de este día su pago ya no estará vigente. Alternativamente, usted puede pagar en un día específico cada mes, en este caso puede comunicarse con el encargado de administración asignado a su grupo.

El último pago que realice en el nivel 5 del curso, deberá ser por la cantidad de clases restantes, cualquier excedente quedará a cuenta del curso de certificación o podrá bonificarse a otra persona a quien el titular transfiera. El curso de certificación es parte de la formación total del curso, por lo que se invita a todos nuestros alumnos a tomarlo, aunque no piensen en certificarse inmediatamente.

El precio de la certificación internacional no está incluido en el pago mensual del curso, el precio actual se puede dar a conocer en cualquier

momento por medio de su asesor. No es obligatorio hacer el examen de certificación.

Si pagué mi curso ¿puedo obtener la devolución de mi dinero si por alguna razón ya no puedo asistir? Contamos con diferentes alternativas para dar clase en un horario diferente, pero en caso de que no le sea posible continuar por el momento, podemos congelar su pago hasta por duración de máximo quince días. En London DELTA garantizamos el aprendizaje exitoso del alumno al completar el curso hasta el último nivel incluido el módulo de certificación bajo las condiciones señaladas anteriormente en la sección “reglamento y código de conducta para alumnos”.

No existen reembolsos bajo ningún otro concepto o circunstancia excepto lo

anterior mencionado.

Otros reembolsos:

En caso de haber realizado un pago accidental a la academia ya sea porque la cantidad pagada es incorrecta o porque el alumno no pretendía hacer este pago, podrá realizarse un reembolso después de una revisión que podrá tomar hasta tres días hábiles y hasta veinte días hábiles si la persona no es un alumno de la institución, después de la revisión de parte de la academia, el reembolso será emitido y podrá verse reflejado después de otros tres días hábiles, este tiempo no depende de nosotros sino del que los bancos dispongan, por lo tanto hemos establecido este periodo de tiempo razonable para completar algún reembolso.

Garantía de aprendizaje y control de calidad:

Si el alumno creyera que existe alguna situación que pudiera afectar su aprendizaje o desempeño, así como cualquier duda o queja podrá dirigirse a su asesor académico asignado, London DELTA se compromete a ofrecer una solución inmediata y adecuada para cada situación. Para cada incidente el alumno deberá llenar nuestro [formulario de atención al alumno y resolución de desacuerdos](#). Un asesor académico generará un reporte en el cual detallará el problema o queja presentado por el alumno y la solución brindada. Este reporte deberá ser compartido con el área administrativa, la coordinación académica y con el alumno o su tutor legal, este último deberá firmar de conformidad. Si la solución presentada no satisface al alumno tendrá derecho a presentar un segundo reporte en el cual detallará los motivos de su inconformidad y será revisado nuevamente por su asesor en busca de una solución.

Recuerde que todos sus profesores están altamente **calificados y certificados**, si lo desea, puede solicitar el **certificado oficial** de su *trainer*. Si quiere presentar alguna queja, tiene alguna preocupación relacionada con sus clases o requiere algún apoyo específico, puede contactar al coordinador académico directamente, o bien mandarnos un correo a: academia@delta-english.com

¿Cómo me certifico?

Al terminar los 5 niveles de su curso, puede tomar el curso de certificación de un mes de duración, en donde recibirá herramientas necesarias para poder obtener un buen resultado en el examen de certificación. En todo momento le apoyaremos en el proceso de inscripción al examen y entrega de certificados.

Las certificaciones Linguaskill de Cambridge y TOEFL iBT pueden aplicarse desde el hogar del alumno sin necesidad de trasladarse a alguna sucursal. London DELTA, por lo tanto, el alumno podrá certificarse inmediatamente termine su curso; sin embargo, para otro tipo de certificaciones (FCE, IELTS o TKT) deberá realizarse en las instalaciones.

London DELTA es un *Preparation Centre* debidamente autorizado para la aplicación de exámenes de la Universidad de Cambridge, por lo que las sesiones de exámenes, así como la entrega de certificados estarán administradas por nosotros directamente.

Al llenar y enviar el formulario de inscripción ya sea en formato físico u online declaro que soy mayor de 18 años, he leído este documento en su totalidad y estoy de acuerdo todo lo anteriormente mencionado, firmando el día de hoy ____/____/ ____ -.

Nombre del alumno o tutor del alumno:

FIRMA

Fin del documento