



# Política de Cancelación, términos y condiciones del servicio

## 1. Reserva de clases y concepto de asistencia.

Todas las clases deben abonarse por adelantado para que la reserva de la hora quede confirmada.

Se establece un tiempo de cortesía (10 minutos) para posibles retrasos inesperados. Transcurrido ese tiempo, si el alumno no asiste a la clase, se entiende como ausencia. Si se diera tal circunstancia, al tratarse de un servicio exclusivo y personalizado, se abonará el monto de dicha clase, que incluye, la reserva de la hora y el tiempo de preparación y materiales para dicha clase.

Si el retraso se avisa con antelación, se proporcionan los mismos 10 minutos de cortesía. Transcurrido ese tiempo si el alumno no asiste a la clase programada, aplica el punto 2 "Cancelaciones con menos de 24 horas de antelación".

## 2. Cancelaciones y reprogramaciones

### Cancelaciones con menos de 24 horas de antelación

Toda cancelación o solicitud de reprogramación realizada con menos de 24 horas de antelación no es reembolsable.

La clase se considera impartida y se descuenta del crédito del estudiante, tanto en clases sueltas, packs como en suscripciones.

Esto se debe a que las clases son personalizadas y preparadas con antelación.

### Cancelaciones con más de 24 horas de antelación

Las cancelaciones o solicitudes de cambio con más de 24 horas de antelación podrán ser reprogramadas sujeto a disponibilidad.

Cuando varios estudiantes solicitan reprogramaciones en la misma semana, la disponibilidad se asignará por orden de petición.

Se hará todo lo posible para encontrar un nuevo horario, pero no se garantiza que existan huecos alternativos específicos.

En casos de causa mayor o enfermedad, el estudiante puede solicitar un cambio, también sujeto a disponibilidad.

## 3. Packs de 10 clases y suscripciones

Los packs de 10 clases y las suscripciones incluyen un descuento aplicado, por lo que:

- No son reembolsables, total ni parcialmente.
- Tienen una validez de 1 mes desde el momento en que se activan.
- El estudiante decide libremente si utilizar o no todas las clases incluidas dentro del periodo de validez.
- Las clases no usadas dentro del mes no se acumulan ni se cambian por saldo o servicios futuros.

## 4. Problemas técnicos

Si una clase no puede disfrutarse parcial o totalmente debido a problemas técnicos del estudiante (fallos de conexión, dispositivos, audio, etc.), no se reembolsará la clase ni se reprogramará.

La profesora podrá sugerir trabajo adicional fuera de clase si lo considera necesario para recuperar contenido.

## 5. Reservas dentro de la misma unidad familiar

Para hermanos o familiares, los packs de clases pueden ser compartidos si tienen la misma franja de edad (niños, teens, adultos). Las clases de una semana pueden ser intercambiables solo si no generan la cancelación de otra clase previamente reservada y siempre que se avise con un mínimo de 24 horas.

Una clase cancelada por un alumno no puede ser transferida a otro si ello afecta a clases ya programadas.

## 6. Cancelación total del servicio por parte del estudiante

En caso de cancelación total o parcial del servicio por decisión del estudiante, no se emitirán reembolsos por clases no utilizadas, ni por packs ni por suscripciones.



## 7. Derecho de admisión y de desistimiento del servicio por parte de Carmen y Olé

Carmen y Olé se reserva el derecho de admisión y el derecho de cancelar unilateralmente el servicio en cualquier momento cuando se den circunstancias que dificulten el desarrollo normal de las clases o vulneren los términos del servicio. Entre estas circunstancias se incluyen, pero no se limitan a: diferencias significativas de carácter, comunicación o dinámica entre el alumno y Carmen y Olé que imposibiliten un ambiente de aprendizaje adecuado; Incumplimiento de los términos y condiciones del servicio, ya sea de forma deliberada o por desconocimiento. En cualquiera de estos supuestos, Carmen y Olé podrá dar por finalizada la relación profesional.

Carmen y Olé se reserva el derecho de reembolsar exclusivamente el monto correspondiente a las clases no disfrutadas, calculado a partir del momento de la cancelación del servicio.

En ningún caso se reembolsarán las clases ya realizadas o las clases canceladas o no disfrutadas sin previo aviso por parte del alumno que, según la política vigente (véase apartado "Cancelaciones"), incurran en su cobro.

## 8. Disposición y conocimiento de la política

La presente Política de Cancelación y Uso de Clases Online está **permanentemente a disposición de todos los estudiantes**, quienes tienen la **obligación de leerla, comprenderla y aplicarla** desde el momento en que inician el servicio con Carmen y Olé. El desconocimiento total o parcial de cualquiera de los puntos aquí recogidos **no exime al estudiante de su cumplimiento**, ni constituye motivo válido para solicitar excepciones, modificaciones o reembolsos fuera de lo contemplado en esta política.