



Come2England

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las siguientes páginas son los Términos y Condiciones de Come2England. Son válidos para todas las reservas realizadas con Come2England y serán jurídicamente vinculantes para los pagos y las confirmaciones de aceptación.

PAGOS

1.1 Los pagos se pueden realizar de manera completa en un solo abono o, con una reserva primero. Todos los clientes deben pagar el saldo restante al menos 7 días antes de su llegada y asegurarse de que Come2England recibe la correcta cantidad en cuenta antes de la misma. De no hacerlo, la correcta asistencia en el programa contratado puede verse comprometida.

1.2 El pago puede realizarse en efectivo con Libras Esterlinas; aunque se añadirá un cargo del 1.5%. No se aceptan Euros o otro tipo de divisa. No se aceptan cheques. Se aceptan pagos con tarjeta: se aplicará un cargo del 3.59% en tarjetas internacionales y £0.50 para tarjetas del Reino Unido. Se aceptan pagos de reserva a través de PayPal, pero el cliente deberá hacerse cargo de tarifas adicionales. Transferencias bancarias serán aceptadas con la condición de que Come2England reciba el saldo restante, para limpiar el balance, antes de la firma del contrato.

1.3 En transferencias internacionales se realizará un cargo adicional de £10. El cliente puede utilizar Transferwise, de manera alternativa, a través del siguiente link: <http://transferwise.evyv.net/c/123197/26105/985>.

No se requiere cargo adicional por transferencias realizadas dentro del Reino Unido.

-ASISTENCIA EN TRABAJO-

2.1 El servicio de asistencia de trabajo tiene un período de vida de 2 meses desde la firma de contrato.

2.2 Los pagos para todos los programas se deben realizar por adelantado.

2.3 **BÚSQUEDA DE TRABAJO:** La búsqueda es llevada a cabo teniendo en cuenta cada perfil en particular, experiencia y nivel de inglés. Los usuarios recibirán toda la información vía email y, se espera recibir un feedback detallado de los mismos, siempre vía email, para poder continuar recibiendo vacantes. De no cumplir este punto, se ponen en peligro los resultados de la búsqueda. No se enviarán ofertas ni vacantes sin antes disponer de un detallado feedback sobre las anteriores vacantes recibidas.

2.4 **COMPROMISO DEL USUARIO:** el cliente se compromete a realizar una búsqueda activa de empleo, actualizando e informando a Come2England de manera constante; además de, a enviar información periódica y detallada, solicitar un puesto en las vacantes enviadas y seguir todas las directrices indicadas.

2.5 Come2England no puede, bajo ninguna circunstancia, garantizar un puesto de trabajo. Los servicios de Come2England NO incluyen la programación de entrevistas, puesto que es una práctica ilegal de acuerdo a la ley "Employment Agencies Act 1973". Nuestros servicios proveen de preparación profesional y lingüística junto con la asistencia en materia burocrática y una búsqueda personalizada. El resultado positivo de la búsqueda con Come2England va a estar influenciado por el perfil del cliente, experiencia, nivel de inglés, compromiso y motivación del mismo.

2.6 Bajo petición de los clientes, Come2England organizará formación profesional y reuniones con el fin de comprobar los resultados de la búsqueda de empleo y proporcionar asistencia con simulaciones de entrevistas.

-ASISTENCIA EN PRÁCTICAS PROFESIONALES-

3.1 La asistencia en la búsqueda de prácticas comienza, oficialmente, con la recepción de la reserva de acuerdo a cada programa de prácticas específico.

3.2 El usuario debe realizar la solicitud al menos 8 semanas antes de su fecha prevista de llegada o de comienzo de las prácticas. Clientes cuya reserva se realiza con menos de 8 semanas de antelación, deben contactar con Come2England antes de proceder.

3.3 En el momento de la reserva, los clientes deben especificar por adelantado cualquier servicio adicional que necesiten (alojamiento, cursos de inglés, asistencia de trabajo). Una vez el servicio esté contratado no se podrán realizar cambios o alteraciones del mismo. La fecha de comienzo no puede ser pospuesta o cambiada, el servicio no podrá ser modificado. Toda la información debe ser proporcionada correctamente en el momento de la reserva. De no hacerlo, puede resultar una práctica inadecuada de la cuál Come2England no se hará responsable.

3.4 La cuota de reserva es no reembolsable, puesto que los servicios incluidos tales como CV, coverletter y test de nivel de inglés, no se encuentran vinculados al resultado positivo de la búsqueda de prácticas.

3.5 El período mínimo para la realización de prácticas es de 8 semanas, no hay máximo.

3.6 Come2England se pondrá en contacto con todos los clientes, con un plazo de 7 días laborables desde la recepción del pago, para organizar la primera entrevista en inglés con el fin de evaluar el nivel del mismo.

3.7 CV y coverletter (carta de presentación) deben ser enviadas vía email a Come2England en un plazo de 48h después de haber solicitado el programa.

3.8 Los becarios/as deben estar disponibles para una entrevista telefónica/por Skype/cara a cara si la compañía lo requiere. Come2England asesorará a los mismos proporcionando todos los datos de contacto necesarios.

3.9 Una vez la búsqueda de Come2England haya comenzado, si el cliente no acepta una práctica relevante para su perfil, o actúa negativamente durante una entrevista; será razón suficiente para finalizar el contrato sin ofrecer ningún tipo de reembolso.

3.10 Si la compañía seleccionada en el momento de la reserva, no ofrece más prácticas, se buscará una empresa alternativa y similar.

3.11 Si el becario/a es despedido de la compañía por bajo rendimiento, no cumplir con las normas o mala conducta, no será ofrecida una práctica alternativa por Come2England. Está estrictamente prohibido a los becarios abandonar la empresa, se debe contactar con Come2England antes de tomar cualquier acción en caso de problemas.

3.12 Una vez la práctica sea confirmada, el saldo restante debe ser pagado en un período de 5 días laborables, o inmediatamente si la fecha de comienzo de las prácticas es en un período menor de 5 días.

3.13 Come2England no puede, bajo ninguna circunstancia, garantizar unas prácticas, ya que el resultado negativo o positivo de la búsqueda varía dependiendo de diferentes factores como el desempeño en la entrevista, habilidades personales, nivel de inglés, entre otros.

3.14 COVER LETTER (carta de presentación): Come2England ofrece ayuda con la traducción de la carta de presentación o coverletter. El cliente debe proporcionar una coverletter actualizada ya que Come2England no se hace responsable de la redacción de la misma.

3.15 BUSINESS ENGLISH WORKSHOP (Talles de Inglés Empresarial): El Business English Workshop que Come2England ofrece, tiene lugar, normalmente, durante los fines de semana para no interferir en el ritmo normal de trabajo o prácticas. Idealmente, los usuarios serán invitados a asistir al workshop durante sus primeras semanas en Londres, pero el horario puede variar dependiendo de la disponibilidad de la profesora. Los usuarios serán avisados por adelantado y vía email, y tendrán que confirmar la asistencia en un plazo de 5 días laborables antes de la fecha del workshop. De no hacerlo se quedará automáticamente excluido de cualquier workshop. Una vez confirmada la asistencia, no existe opción a cancelación. De no asistir, se excluirá al usuario de participar en cualquier otra sesión a menos que realice el abono correspondiente.

3.13 Una vez confirmada la práctica, no se podrá cambiar de compañía. En caso de problemas, los becarios deben contactar con Come2England y seguir las instrucciones específicas para poder mejorar la situación. Nosotros siempre recomendamos una actitud positiva y proactiva con un diálogo y comunicación directa con el tutor de la compañía para poder conseguir la mejor experiencia posible.

SERVICIOS ADICIONALES

Todos los programas de trabajo y prácticas incluyen los siguientes servicios:

4.1 **REDACCIÓN DE CV:** Come2England proporciona una versión redactada del CV basándose en el estándar británico y en el sector y perfil específicos. El CV será enviado por email y no se imprimirán copias del mismo. Si el usuario necesitase una nueva versión para un sector diferente, un cargo adicional será cobrado.

4.2 **NIN:** Come2England reservará una cita para el NationalInsuranceNumber (Número de Seguridad Social) en función de la disponibilidad del Job Centre. El cliente debe respetar la fecha de la cita facilitada, ya que no se podrá cambiar si esta se pierde. Come2England no se hace responsable de los resultados positivos de la entrevista para el NIN. Cada uno de los Job Centre y operadores serán quienes decidan si cada individuo es adecuado para obtener Número de Seguridad Social, de acuerdo con sus directrices específicas.

4.3 **CUENTA BANCARIA:** Come2England reservará una cita para poder abrir una cuenta bancaria. Los usuarios deben respetar la fecha y hora, ya que no se cambiará en caso de no asistir. Come2England no es responsable de la apertura de la cuenta bancaria. Cada uno de los bancos y operadores serán quienes decidan si cada individuo es adecuado para obtenerla, de acuerdo con sus directrices específicas. Los clientes no pueden escoger sucursal bancaria.

4.4 **TARJETA SIM BRITÁNICA:** Come2England proporciona una tarjeta SIM británica. El cliente es responsable de la activación de la misma y de cualquier contrato con la compañía telefónica. Come2England se reserva el derecho a escoger la compañía telefónica.

-ALOJAMIENTO-

5.1 Come2England no es un proveedor de alojamiento directo, sino un agente/colaborador capaz de reservar diferentes tipos de alojamiento. Come2England no es responsable de los contratos proporcionados por las compañías colaboradoras, agentes o propietarios. Los inquilinos serán responsables de las condiciones de alojamiento explicadas en cada contrato.

5.2 Come2England deberá ser informada del día y la hora de llegada al menos 14 días antes de la misma.

5.3 El programa de búsqueda de alojamiento es válido para una única búsqueda. Para cualquier búsqueda adicional, se tendrá que reservar el programa de nuevo.

5.4 Come2England no se hace responsable de los pagos o tasas por estancias en hotel o en cualquier alojamiento que no haya sido reservado a través de la misma, en el caso de que el inquilino decida no quedarse en el alojamiento reservado por alguna razón.

PISO COMPARTIDO

5.5.1 La fecha para trasladarse a pisos compartidos será de Lunes a Viernes de 10 am a 6 pm. Por llegada fuera de horario habrá una cuota de £50 por hora. Los traslados durante fines de semana están disponibles solamente bajo pedido y sujetos a cargos adicionales.

5.5.2 Los agentes inmobiliarios pueden exigir los siguientes documentos antes del día del traslado: DNI o pasaporte, referencias o extracto de la cuenta bancaria. Los agentes inmobiliarios podrían tomar hasta 48 horas para verificar las referencias y decidir si aceptan o rechazan la reserva.

5.5.3 En todas las reservas será requerido el pago de la cuota de Come2England y depósito de alojamiento. El saldo pendiente y el alquiler se deben abonar y ser recibidos en la cuenta de Come2England 48 horas antes del día de la mudanza.

5.5.4 El inquilino tiene la obligación de firmar cualquier acuerdo o contrato directamente con la agencia inmobiliaria.

HOMESTAY

5.6.1 Con media pensión (half-board), los clientes no tendrán derecho a la utilización de las instalaciones de cocina. Con la opción de autoservicio (self-catering) el inquilino podrá utilizar la cocina de acuerdo a ciertas normas que la familia crea conveniente.

5.6.2 El uso de la cocina, teléfono, lavadora y accesorios quedan a elección de la familia anfitriona. Pérdida de llaves de la puerta de entrada y daños en la propiedad, que pertenece a la familia anfitriona, serán pagados por el visitante. Se espera que los visitantes se comporten de una manera razonable en cuanto al uso de las instalaciones de la familia de acogida.

5.6.3 La reserva sólo está garantizada después del pago completo, incluyendo la cuota de Come2England. Come2England se reserva el derecho a cancelar cualquier reserva de Homestay en que el pago no se haya recibido 7 días antes de la fecha del traslado.

5.6.4 Los pagos deben hacerse directamente a Come2England; incluyendo todos los pagos para extensiones.

5.6.5 Si un visitante desea extender su estancia, Come2England debe recibir el aviso con 3 semanas de antelación. Las extensiones están sujetas a disponibilidad. Si una extensión con la misma Homestay no es posible, Come2England se esforzará por encontrar una alternativa similar por lo que tasas adicionales podría aplicarse a cualquier nueva búsqueda. Todas las revisiones y extensiones deben ser hechas a través Come2England.

5.6.6 Come2England y sus agentes se esforzarán de todas las maneras posibles para buscar un alojamiento alternativo para cualquier visitante insatisfecho.

5.6.7 Si el inquilino desea finalizar su Homestay antes de lo acordado, será necesario notificar a Come2England en horario de oficina con un preaviso de al menos 7 semanas. El reembolso sólo se podría aplicar para las Homestay de más de 7 semanas. Para una estancia de 7 semanas o menos no habrá reembolso disponible. Come2England no es responsable del reembolso de las Homestay, ya que este se aplica a la política interna de los agentes.

5.6.8 Política de cancelación: 75% de reembolso con 6 meses de aviso, 50% de reembolso con 3 meses de aviso, 25% de reembolso con 2 meses de aviso. No existe posibilidad de reembolso con avisos de menos de un mes.

5.6.9 La cancelación no cubre los gastos de administración, los cuáles no serán reembolsables.

5.6.10 El comunicado oficial de la cancelación se debe dar directamente a través de Come2England por correo electrónico.

5.6.11 En caso de "no-shows", no existe posibilidad de reembolso. Un "no-show" se produce cuándo un inquilino no entra en la casa en la fecha anteriormente confirmada.

5.6.12 Si después de haber confirmado una reserva, la familia no puede hospedar al visitante, Come2England y sus agentes encontrarán una Homestay alternativa y comparable a la anterior. El usuario no tiene derecho a una devolución automática.

5.6.13 Come2England y sus agentes se reservan el derecho a cambiar a un inquilino de alojamiento o, negarse a alojar a cualquier visitante cuyo comportamiento haya sido considerado inaceptable. En caso de disputa o litigio, Come2England y sus agentes se reservan el derecho a tener la última palabra sobre el apartado de reembolsos.

RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES

5.7.1 Para hospedarse en residencia de estudiantes es necesario una estancia mínima de 14 noches. Si el residente no cumple el mínimo de estancia, el depósito no será reembolsado.

5.7.2 La disponibilidad de habitaciones y precios de las mismas, no serán notificadas por Come2England hasta 7 días antes de la llegada del usuario.

5.7.3 La confirmación de la reserva será emitida solamente después del pago del depósito.

5.7.4 El pago del depósito solamente puede ser realizado por teléfono proporcionando los detalles de la tarjeta. El usuario decide si preguntar a Come2England el número telefónico de la residencia o permitir a Come2England hacer la reserva en su nombre.

5.7.5 Después de que la reserva sea emitida, no existe política de cancelación que pueda ser aplicada.

5.7.6 El alojamiento será pagado semanalmente y directamente a la residencia de estudiantes específica. Los inquilinos deben pagar su alojamiento por adelantado, antes del comienzo de cada semana en cuestión.

5.7.7 La estancia se renovará automáticamente cada semana a menos que el residente comunique oficialmente su finalización. El inquilino debe dar una semana de aviso. De no hacerlo el depósito será retenido.

5.7.8 En caso de pensión completa, la residencia proporcionará: cama, desayuno y cena de Lunes a Viernes y; cama, desayuno y, comida o cena Sábados y Domingos.

5.7.9 En caso de no disponer de pensión, la residencia dispondrá de instalaciones en las cuáles poder cocinar.

5.7.10 El alojamiento está atribuido a título personal y los residentes no tienen permitido alojar a otra persona. El subarrendamiento no está permitido.

5.7.11 Come2England no se responsabiliza de cualquier depósito retenido por las residencias de estudiantes en caso de mala conducta o daños causados.

5.7.12 Los residentes deben comportarse de acuerdo a las instrucciones de seguridad de cualquier residencia de estudiantes.

5.7.13 Los inquilinos deben notificar al manager de casa el uso de cualquier aparato electrónico.

5.7.14 Instalaciones y accesorios no están permitidos.

5.7.15 Come2England no es responsable de cualquier decisión adoptada por la residencia de estudiantes hacia los residentes.

-CURSOS DE INGLÉS-

6.1 Come2England será responsable de las reservas de los diferentes Cursos de Inglés, de acuerdo a las especificaciones de cada estudiante.

6.2 El pago de los Cursos de Inglés ha de ser realizado por completo al menos 7 días antes de la fecha de comienzo del mismo. Come2England no se hará responsable de cualquier retraso producido en el comienzo de las clases si la cuantía recibida no es la correcta.

6.3 Todos los pagos por extensiones deben ser notificados y pagados a Come2England directamente. De no hacerlo, se le cargará automáticamente, al estudiante, una nueva cuantía correspondiente a la nueva matrícula.

6.4 Las clases serán de Lunes a Viernes y los estudiantes serán asignados de acuerdo a su nivel de inglés.

6.5 En caso de solicitud de reembolso, Come2England deberá recibir notificación al menos 14 días antes del comienzo del curso. Los reembolsos no son responsabilidad de Come2England y quedarán a la discreción del proveedor del curso. Si un reembolso es realizado, será sujeto a un 20% de cargos administrativos, sin considerar el tiempo del curso. De no notificar el reembolso con el tiempo requerido de 14 días de antelación, el reembolso no será concebido.

6.6 Los pagos deberán ser recibidos por completo antes de que cualquier documento para VISA o confirmación de estudios sea realizada. Un cargo de £50 será aplicado cada vez que un documento deba ser enviado por servicios de

mensajería. Si la aplicación de la VISA es rechazada por el UK Border Agency al menos 21 días antes de la llegada del estudiante, se podrán aplicar cargos administrativos del 20% al reembolso correspondiente. Una notificación escrita por la cancelación deberá ser enviada, para realizar el reembolso.

6.7 Come2England y sus agentes no serán responsables de las decisiones tomadas por embajadas o políticas de inmigración en cuanto a visas de entrada o extensiones de visas.

6.9 Los colaboradores de Come2England podrán ayudar en cuanto a solicitudes de visas de estudiantes, sin embargo, es responsabilidad del solicitante asegurarse de seguir las regulaciones más actualizadas. Come2England y sus colaboradores no serán responsables de ningún cambio en las regulaciones de las visas que pueda ser realizado una vez se haya confirmado la reserva de acuerdo a las regulaciones existentes en ese momento.

6.10 Come2England y sus agentes se reservan el derecho de expulsar estudiantes que presenten comportamientos inaceptables o falta de asistencia. No será realizado ningún reembolso. Los gastos de repatriación serán responsabilidad del estudiante.

Para el Business English Workshop de Come2England véaseclausula 3.15

INFORMACIÓN ADICIONAL

7.1 Los clientes deberán comunicar a Come2England toda la información delicada antes de realizar una reserva (detalles de contacto, edad, género, enfermedades o padecimientos, alergias y cualquier otro elemento que pueda comprometer o afectar los servicios de Come2England).

7.2 Los clientes deben tener más de 18 años de edad para poder reservar los servicios de Come2England. Los clientes menores de 18 años podrán reservar un alojamiento de Homestay o búsqueda de empleo pero deberán contactar con Come2England antes de realizar cualquier reserva.

7.3 Come2England no es proveedor de VISA. Los clientes deberán verificar que tienen todos los documentos legales para entrar en la frontera del Reino Unido. Come2England no se hará responsable de cualquier pérdida en caso de que al cliente no le sea permitida la entrada al Reino Unido. Ningún reembolso será realizado en este caso.

7.4 Los clientes son siempre responsables de su transporte. Come2England puede proveer asistencia en este caso, pero consecuente a cargos adicionales.

7.5 Come2England hará el esfuerzo de proveer en todo momento un servicio efectivo. Sin embargo, bajo ninguna circunstancia, será responsable de eventos y condiciones que no dependan directamente de su control (propietarios, academias, gerentes, otras agencias, entre otros) Además, Come2England no es responsable de daños sufridos a causa de una falta de disponibilidad de la web o un uso inapropiado de la misma.

7.6 Come2England se reserva el derecho a cancelar cualquier contrato, en caso de comportamiento inaceptable (irrespetuoso o violento) del cliente hacia cualquier persona relacionada con Come2England, sus colaboradores o agentes. En caso de una falta grave Come2England se reserva el derecho de admisión del cliente a nuestras oficinas.

7.7 En todos los casos de disputa, Come2England se reserva el derecho de tener la decisión final sobre cualquier reembolso.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los clientes o agentes deberán comunicar inmediatamente a Come2England cualquier problema, para que se pueda buscar una pronta solución. Come2England no aceptará quejas o reclamaciones retrospectivas. Cualquier queja debe ser notificada oficialmente vía email para proseguir con los procedimientos y términos & condiciones.

RESPONSABILIDAD Y SEGURO

Come2England aconseja a los clientes adquirir un seguro que cubra cualquier eventualidad (ejemplo: heridas, enfermedad, accidentes, perdidas/robos de joyas, portátiles, teléfonos móviles, y cargos por cancelaciones).

Come2England no será responsable de cualquier pérdida o daño sufrido aunque sean producidos en una propiedad mientras este proporcionando sus servicios.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los detalles de todos los clientes son tratados con confidencialidad y son mantenidos bajo la custodia de Come2England.

Estos detalles podrán ser proporcionados a terceros sólo en caso de investigaciones bajo el requerimiento de servicios oficiales.