

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA DE IDIOMAS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Entre **GRUPO FORMAR SAS**, sociedad con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con NIT. 901.286.137-6, a través de su establecimiento de comercio Berlitz Costa Atlántica, identificado con matrícula mercantil No. 3115893, quien para los efectos de este documento se denominará **LA INSTITUCIÓN**, por una parte, y por la otra, **EL ESTUDIANTE** y **EL SUScriptor DEL CONTRATO** identificado(s) en la carátula de este contrato, quienes conjuntamente se denominarán las Partes, han decidido suscribir el presente Contrato que se registrará por las siguientes:

----- 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.

Idiomas: Hace referencia a los idiomas que ofrece LA INSTITUCIÓN dentro del objeto del Contrato, los cuales son: inglés, español, portugués, francés, alemán, italiano, chino-mandarín, entre otros, de acuerdo a la capacidad que tenga LA INSTITUCIÓN para desarrollarlo;

- **Lección BVC:** Lecciones comprendidas dentro del programa adquirido, las cuales se desarrollan en un período de tiempo de 30, 45 o 60 minutos, según el programa adquirido;
- **Lección presencial:** Lecciones comprendidas dentro del programa adquirido, las cuales se desarrollan en un período de tiempo de 30 minutos, 45 minutos (siendo 40 minutos de lección y 5 minutos de descanso) o 60 minutos (siendo 55 minutos de lección y 5 minutos de descanso), según lo adquirido;
- **Lección de nivelación:** Lecciones adicionales que el estudiante puede comprar para repasar y/o reforzar contenidos del programa que hayan sido dictados previamente por la INSTITUCIÓN, logrando así los objetivos de conocimiento y desempeño del programa. Al tratarse de lecciones de repaso o refuerzo por contenidos ya vistos, estas no se tendrán en cuenta en la tarjeta Pedagógica del ESTUDIANTE como avance de su programa. Estas lecciones tendrán un costo adicional de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud, y el ESTUDIANTE podrá adquirirlas en cualquier momento y sin límite de lecciones por nivel;
- **Lección de recuperación:** Lecciones que aplican únicamente para los Programas Privados y grupales (cuando falte la totalidad de los integrantes) en donde EL ESTUDIANTE debido a inasistencia a las lecciones previamente programadas por la INSTITUCIÓN no termine el contenido del Programa bajo el número de lecciones contratadas inicialmente. Al tratarse de lecciones de recuperación, el ESTUDIANTE avanzará en contenidos del Programa y serán tenidas en cuenta dentro la tarjeta pedagógica del ESTUDIANTE como avance de su programa. Estas lecciones tendrán un costo adicional, de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud;
- **Nivel:** División de un programa de idiomas que tiene como objetivo llegar a determinado conocimiento del idioma y lograr ciertos objetivos comunicativos;
- **Especializaciones:** Material complementario de BERLITZ COSTA ATLANTICA que se enfoca en contenidos de vocabulario específico de diferentes profesiones.
- **Material:** Conjunto de materiales que recibe un ESTUDIANTE o que la INSTITUCIÓN pone a disposición del ESTUDIANTE y que puede incluir libros físicos, libros digitales, CD's de

audio, licencias para acceder a recursos de multimedia en internet o cualquier otro material físico o digital que forma parte de la metodología de la INSTITUCIÓN para la prestación del servicio educativo de enseñanza de idiomas;

Prueba de clasificación: Prueba (oral o por internet) que es aplicada al ESTUDIANTE para medir el conocimiento de un idioma con el fin de determinar el nivel en el que debe iniciar un Programa de aprendizaje;

Desempeño: corresponde al desenvolvimiento y desempeño que el ESTUDIANTE desarrolla en la habilidad comunicativa de un idioma, bajo la metodología y expectativas académicas establecidas por la INSTITUCION en cada nivel, modulo y/o programa.

Tarjeta Pedagógica: documento digital sistematizado donde se consigna el avance en contenido del programa que el ESTUDIANTE adquiere, en la medida que los instructores de la INSTITUCION entregan las lecciones previamente programadas. En esta tarjeta pedagógica también se registra la trazabilidad de asistencia, tareas, capítulos y niveles, desempeño, notas u observaciones que hacen los instructores sobre el avance del ESTUDIANTE hasta cubrir el 100% de las lecciones contratadas.

SEGUNDA - OBJETO: Por medio del presente Contrato LA INSTITUCIÓN se compromete a prestar el servicio de educación media técnica y de formación laboral para la enseñanza de idiomas al ESTUDIANTE a través de lecciones presenciales o virtuales y un material bajo el desarrollo de la metodología BERLITZ, según las condiciones del programa escogido y que constan en la carátula de este contrato.

TERCERA – DURACIÓN: El presente Contrato tendrá una duración determinada de acuerdo con el número de los niveles que EL ESTUDIANTE adquiera, una vez LA INSTITUCIÓN lo evalúe inicialmente. El ESTUDIANTE en todo momento se compromete con LA INSTITUCIÓN a tomar el número de lecciones indicado en la carátula de este contrato, de manera que cumpla con la metodología de enseñanza y la continuidad del programa, siendo estos dos requisitos necesarios para el avance académico del ESTUDIANTE en el desarrollo de la habilidad comunicativa del nuevo idioma. El cumplimiento de los tiempos antes mencionados y el mínimo de lecciones por nivel exigidos por LA INSTITUCION, permitirán al ESTUDIANTE llevar el ritmo de la estructura académica del programa, el cubrimiento de los contenidos y de tiempos que se establecen por LA INSTITUCIÓN para el desarrollo de los programas de idiomas bajo la metodología de enseñanza conversacional y para que EL ESTUDIANTE logre desarrollar la habilidad comunicativa de acuerdo a la correlación entre el/los niveles de cada módulo con respecto al Marco Común Europeo (MCE). La relación de tiempo y volumen de lecciones que acompañan el programa que el ESTUDIANTE adquiere a partir de la celebración del presente Contrato será comunicada por Berlitz por escrito (ya sea a la dirección de domicilio o al correo electrónico indicado en la carátula del Contrato).

PARÁGRAFO PRIMERO: La relación contractual entre LA INSTITUCIÓN y EL ESTUDIANTE iniciará a partir de la suscripción del presente Contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las Partes acuerdan que el inicio del programa estará sujeto al cumplimiento de la población mínima bajo la modalidad de programas que la INSTITUCIÓN ofrece al ESTUDIANTE, por lo tanto, las Partes acuerdan que de no cumplirse lo anterior, LA INSTITUCIÓN podrá modificar la fecha inicial hasta tanto se cumpla con la población mínima. Tal modificación deberá ser informada previamente por la INSTITUCIÓN al ESTUDIANTE por escrito (ya sea a la dirección de domicilio o al correo electrónico indicado en la carátula del Contrato) y se establecerá una nueva fecha tentativa de inicio hasta que la población mínima se complete, sin embargo, EL ESTUDIANTE podrá solicitar la devolución de su dinero en cualquier momento a partir de la primera modificación de fecha de inicio de su programa.

CUARTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL ESTUDIANTE / SUScriptor DEL CONTRATO: 1. Cumplir con las normas y disposiciones disciplinarias contenidas en el "Reglamento y Manual de Convivencia del Estudiante" publicados en la página web de LA INSTITUCIÓN <https://berlitzcosta.com/wp-content/uploads/2021/03/Manual-de-convivencia-Berlitz.pdf>. Cumplir con la asistencia y el número de lecciones mínimas por mes indicadas en la carátula por nivel (18 lecciones mensuales por nivel si es un programa Privado o 24 lecciones mensuales por nivel si es un programa grupal), para alcanzar el nivel esperado en el desarrollo de la habilidad comunicativa del idioma contratado, atendiendo las exigencias del método de enseñanza, ritmo de la estructura académica, contenidos y tiempos para culminar cada nivel. 2. EL ESTUDIANTE deberá cumplir la permanencia

mínima acordada con LA INSTITUCIÓN, y por lo tanto, se obliga a pagar el valor de las lecciones por la duración total del curso, lecciones o niveles contratados, sin que sea admisible o excusable el retiro anticipado de EL ESTUDIANTE. Lo anterior teniendo en cuenta que LA INSTITUCIÓN ha organizado el curso, las lecciones y los niveles, y ha fijado el precio de los mismos, teniendo en cuenta el número de estudiantes y la duración del respectivo programa, **3.** Elaborar al menos el 80% de las tareas asignadas en cada nivel. **4.** Tomar y ejecutar las medidas necesarias para recuperar las lecciones programadas por LA INSTITUCIÓN y no atendidas por EL ESTUDIANTE en caso de inasistencia o bajo rendimiento. Las lecciones de **recuperación** podrán ser tomadas en las instalaciones de LA INSTITUCIÓN para clases presenciales, o en la plataforma de colaboración en línea para clases virtuales, para lo cual el ESTUDIANTE tendrá que pagar el valor correspondiente al precio de lista. **5.** De igual forma si EL ESTUDIANTE considera necesario tomar lecciones de **nivelación** para repasar o reforzar contenidos ya entregados por LA INSTITUCIÓN, este deberá pagar el valor correspondiente al precio de lista de una lección Privada y la INSTITUCIÓN le podrá dar un descuento de hasta el 50% sobre dicho valor. **6.** Si el ESTUDIANTE pertenece a programa privado, grupo corporativo o dúo, identificados la caratula, y cuyas condiciones se encuentran en el Anexo 1, que hace parte integral de este contrato, deberá Informar a LA INSTITUCIÓN sobre la imposibilidad de asistir a clases o cambiar el horario de las mismas, mediante aviso previo, enviando un correo electrónico a horarioscosta@berlitzedu.com, o recepcion.baq@berlitzedu.com antes de las 3 p.m. del día hábil anterior a la clase y del día viernes para las clases del lunes, o del martes si el día lunes es festivo. En todo caso EL ESTUDIANTE se obliga a reprogramar la clase dentro del mismo mes, cumpliendo en todo momento con el mínimo de lecciones mencionadas. **7.** Cumplir a cabalidad con los horarios y frecuencia para recibir de parte de la INSTITUCIÓN las lecciones presenciales o virtuales programadas según el contenido del programa adquirido. **8.** Asistir puntualmente, por lo menos, al 80% de las lecciones presenciales o en la plataforma de colaboración en línea para clases virtuales (BVC), ya que los minutos por llegadas tarde se acumularán y se tendrán en cuenta como inasistencia afectando de esta forma el porcentaje mínimo solicitado al ESTUDIANTE. **9.** EL ESTUDIANTE se compromete a cumplir con un promedio ponderado mínimo de 80% en la nota final del nivel. De no cumplir con dicho promedio deberá repetir el nivel asumiendo el costo del mismo a la tarifa aplicable para ese momento. **10.** EL ESTUDIANTE / SUScriptor DEL CONTRATO se obliga a cumplir con el pago total del servicio contratado, con independencia de que lo termine, como sería lo ideal, o de que se retire anticipadamente. **11.** EL ESTUDIANTE se compromete a cumplir con las obligaciones y derechos descritos en este Contrato. **12.** Para el caso de programas a través de la plataforma de colaboración en línea para clases virtuales (BVC), el ESTUDIANTE se compromete a cumplir con los siguientes requisitos tecnológicos y equipos necesarios para poder recibir la clase virtual vía Internet: a. Utilizar audífonos con micrófono incluido, b. Tener una conexión a internet de mínimo dos (2) Megas de velocidad y preferiblemente usar conexión por cable cuando asista a su clase, c. Asistir a la sesión de orientación y chequeo técnico previos a la clase inicial que proporciona Berlitz a través de su área de soporte en BVC, para descartar o corregir cualquier condición técnica que pueda impedir la conexión a las clases virtuales o la correcta interacción durante las mismas por parte del ESTUDIANTE. **B) DE LA INSTITUCIÓN: 1.** Brindar la asistencia técnica solicitada por EL ESTUDIANTE para el correcto uso de las herramientas multimedia. **2.** Expedir reportes de progreso al finalizar cada nivel **3.** Reprogramar las lecciones presenciales o virtuales que por causas atribuibles a BERLITZ no se hubieren podido suministrar y sin costo adicional para EL ESTUDIANTE. **4.** En caso de que el estudiante contrate un programa de formación virtual, brindar al ESTUDIANTE soporte técnico durante las clases virtuales. **5.** Hacer la debida programación y coordinación de las lecciones e instructores para impartir las clases al ESTUDIANTE.

QUINTA - DERECHOS DE LAS PARTES: A) DEL ESTUDIANTE: 1. Recibir asistencia técnica de LA INSTITUCIÓN para el uso de los recursos multimedia en internet o asistencia técnica para los módulos virtuales. **2.** Presentar ante el personal de apoyo o la persona designada por LA INSTITUCIÓN de la sede en forma oportuna y respetuosa, los reclamos, quejas y peticiones que tenga el ESTUDIANTE. **3.** Recibir de parte de la INSTITUCIÓN los reportes de progreso al finalizar cada nivel. **4.** Recibir en cada nivel durante las lecciones presenciales o virtuales una (1) visita de consejería por parte de la persona designada por LA INSTITUCIÓN de la sede en el tiempo y forma que determine LA INSTITUCIÓN, en aras de identificar niveles de satisfacción o puntos de mejora del programa. **B) DE LA INSTITUCIÓN: 1.** Recibir oportunamente el pago de la totalidad del programa, nivel o lecciones adquiridas si es pago por anticipado o el pago de la totalidad de las cuotas pactadas (o dentro de los primeros cinco días calendario); de lo contrario no le será admitida la entrada a las clases ya sean presenciales o virtuales por EL ESTUDIANTE. **2.** Programar y cobrar AL ESTUDIANTE las lecciones con base a lo pactado, poniendo en todos los casos a disposición del ESTUDIANTE la infraestructura y personal académico (instructor) para que se realice la entrega del programa y contenidos, independientemente si el alumno se hace o no presente a la hora y lugar previamente programados. **3.** Reubicar al ESTUDIANTE después de haber tomado las cuatro (4) primeras lecciones del programa adquirido,

cuando se confirme por parte de la INSTITUCIÓN (Líder de Servicio, Instructores y el área de Método), que el nivel en el cual fue clasificado el ESTUDIANTE durante proceso de la venta no corresponde a su nivel real de conocimiento del idioma. Lo anterior debido a que en la clasificación inicial LA INSTITUCION no logra identificar en un 100% la habilidad comunicativa y desempeño del ESTUDIANTE frente al nuevo idioma y sólo hasta la cuarta lección se logra evidenciar (una vez impartido el contenido del programa, realizando tareas y puesto en práctica su desempeño) si EL ESTUDIANTE debe ser reubicado en otro nivel con base en su desempeño general. **4.** En el evento en el que el ESTUDIANTE no cumpla con el promedio mínimo ponderado de 80% en la nota final de cada nivel, la INSTITUCIÓN se reservará el derecho de no permitir que el ESTUDIANTE avance al nivel siguiente hasta tanto no cumpla con el porcentaje mínimo requerido por la INSTITUCIÓN. En tal sentido la INSTITUCIÓN tendrá el derecho de reubicar al ESTUDIANTE en el nivel repitente y hace claridad que dicha repetición de nivel se descontará del saldo en el programa total adquirido por el ESTUDIANTE, por lo tanto, de querer culminar el módulo inicialmente pactado, EL ESTUDIANTE deberá comprar las lecciones y/o niveles adicionales para tal fin y así sucesivamente mientras se repita el caso de pérdida de nivel dentro de un módulo en particular. EL ESTUDIANTE acepta que los pagos que debe hacer a LA INSTITUCIÓN corresponden a los cursos, lecciones, niveles o meses contratados, con independencia de que haya aprobado o no, asistido o no, a ellos. En ningún caso podrá EL ESTUDIANTE exonerarse de los pagos mencionados por el hecho de no haber avanzado al siguiente nivel o de haberse retirado anticipadamente del programa. **5.** Cerrar o fusionar modalidades de programas que no cuenten con la población mínima de alumnos establecida por la INSTITUCIÓN, otorgando en todo caso a los estudiantes de estos grupos diferentes alternativas horarias o la modalidad a través de la plataforma de colaboración en línea para clases virtuales (BVC). **6.** Reportar al ESTUDIANTE o a cualquiera que haya garantizado el pago de las cuotas correspondientes al programa adquirido por el ESTUDIANTE, a las centrales de riesgo financiero y agencias de cobranzas de acuerdo con la autorización otorgada a través de la firma del presente Contrato. **7.** En caso de inasistencia por parte del ESTUDIANTE a alguno de los programas, LA INSTITUCION se reserva del derecho de continuar con su obligación de programar las lecciones y éstas a su vez serán cobradas al ESTUDIANTE sin excepción, teniendo en cuenta que LA INSTITUCIÓN ha puesto a disposición del ESTUDIANTE toda la infraestructura y personal académico (instructor) para hacerle la entrega de la clase y los contenidos del programa con base en lo establecido en el presente contrato y su carátula.

SEXTA – LECCIONES DE NIVELACIÓN Y RECUPERACIÓN: las lecciones de **nivelación** corresponden a lecciones adicionales que el ESTUDIANTE puede comprar para repasar y/o reforzar contenidos del programa que hayan sido dictados previamente por la INSTITUCIÓN, logrando así los objetivos de conocimiento y desempeño que se espera de parte del ESTUDIANTE. Al tratarse de lecciones de repaso o refuerzo por contenidos ya vistos, éstas no se tendrán en cuenta en la tarjeta pedagógica del ESTUDIANTE como avance de su programa. Estas lecciones tendrán un costo de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud, y el ESTUDIANTE podrá adquirirlas en cualquier momento y sin límite de lecciones por nivel. Por su parte, las lecciones de **recuperación** aplican **únicamente** para los Programas Privados en donde EL ESTUDIANTE, debido a inasistencia a las lecciones previamente programadas por la INSTITUCION, no termine el contenido del Nivel o del Programa bajo el número de lecciones contratadas inicialmente, o presente un atraso en la ejecución del módulo. Al tratarse de lecciones de recuperación, el ESTUDIANTE si avanzará en contenidos del Programa, por lo tanto, serán tenidas en cuenta dentro la tarjeta pedagógica como avance de su programa. Estas lecciones tendrán un costo de acuerdo con la tarifa vigente al momento de solicitud.

SÉPTIMA – VALOR DEL CONTRATO: El valor del servicio será el determinado en la carátula del contrato conforme a la lista de precios vigente por parte de la INSTITUCIÓN. **PARÁGRAFO PRIMERO:** 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 forma parte un material metodológico asociado a la enseñanza de idiomas, por medio de lecciones presenciales o virtuales (BVC) basados en su lista de precios. 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 de la prestación del servicio o pueda extenderse a otros productos no incluidos en el presente Contrato. **PARAGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento o retraso del ESTUDIANTE / SUScriptor DEL CONTRATO en el pago del servicio los constituirá automáticamente en mora a, razón por la cual, EL ESTUDIANTE / SUScriptor DEL CONTRATO reconocerá(n) y pagará(n) a LA INSTITUCIÓN intereses de mora liquidados sobre el valor dejado de pagar a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de pagar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado por la ejecución de este Contrato. El ESTUDIANTE reconoce y acepta que mientras se mantenga en mora, la INSTITUCIÓN continuará ejecutando el presente contrato, dando cumplimiento con la

programación de lecciones y el cobro de estas hasta el final del programa adquirido por el ESTUDIANTE. Para garantizar el pago de sus obligaciones EL ESTUDIANTE otorgará a favor de LA INSTITUCIÓN un pagaré en blanco con carta de instrucciones, que se hará efectivo ante los jueces de la República en caso de que aquél no pague las sumas adeudadas. El mencionado pagaré comprenderá el capital, intereses a la tasa máxima autorizada por la ley y gastos, incluyendo honorarios de abogado por el cobro judicial y extrajudicial.

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

- 1. PAGO DE CONTADO Y ANTICIPADO DEL 100%:** Bajo esta modalidad, el ESTUDIANTE paga a la INSTITUCIÓN el cien por ciento (100%) del valor estipulado en la cláusula séptima de este contrato, en un solo contado y de manera anticipada el día en que se realiza la venta y que posteriormente se formaliza con la firma del presente Contrato. El pago podrá hacerse por cualquiera de los medios que a continuación se mencionan, previa consulta de los instructivos para el pago, los cuales podrá consultar en la página web de LA INSTITUCIÓN:
 1. Tarjeta de crédito o débito (pago en la sede de BERLITZ Barranquilla o por ePayco)
 2. Pago electrónico por medio del portal PAGO AMIGO (Banco Caja Social)
 3. Pago en entidad financiera BANCO CAJA SOCIAL
- 2. PAGO POR CUOTAS:** Bajo esta modalidad, LA INSTITUCIÓN ofrece al ESTUDIANTE la posibilidad de pagar el valor estipulado en la cláusula séptima del presente Contrato, bajo la modalidad de cuotas diferidas pactadas en el proceso de venta y discriminado en la carátula del contrato. En la primera cuota se incluirá el valor de las lecciones correspondientes al primer mes, más el valor de la matrícula, los materiales y cualquier otro elemento que deba ser pagado por EL ESTUDIANTE según lo indicado en la carátula del contrato. EL ESTUDIANTE deberá pagar las cuotas acordadas en las fechas estipuladas en la caratula, con independencia de que haya suspendido o faltado a las lecciones, el curso o el programa contratados.
- 3. PAGO A TRAVES DE FINANCIACION DE UNA ENTIDAD BANCARIA:** Bajo esta modalidad, el ESTUDIANTE tramita y solicita directamente un estudio de crédito ante la entidad bancaria que la INSTITUCION tenga a disposición de los clientes para la adquisición de programas. La entidad BANCARIA será la encargada de estudiar y aprobar la solicitud de financiación y quien define el perfil de sus clientes, así como los requisitos, condiciones y documentación requerida para el otorgamiento de la financiación de acuerdo con la reglamentación existente al respecto y sus políticas internas. Una vez aprobado el crédito, la entidad bancaria hará el desembolso del dinero a la INSTITUCION y a su vez esta última procederá con la aceptación de la matrícula de EL ESTUDIANTE.
PARÁGRAFO. EL ESTUDIANTE solo podrá exigir la devolución total o parcial de los pagos efectuados a LA INSTITUCIÓN en los casos expresamente previstos en el Estatuto del Consumidor.

NOVENA INASISTENCIA A LAS LECCIONES PRESENCIALES O VIRTUALES: Considerando que una vez suscrito el presente Contrato, la INSTITUCIÓN realiza la gestión e incurre en gastos requeridos para poner a disposición del ESTUDIANTE la infraestructura, los recursos físicos y humanos necesarios para el inicio y continuidad del Programa y de las Lecciones Presenciales o virtuales, el ESTUDIANTE se obliga a asistir a dichas Lecciones en las fechas y horarios pactados. No obstante, lo anterior, en caso de que el ESTUDIANTE no asista a las lecciones programadas, LA INSTITUCIÓN se reserva el derecho de cobrarlas y cruzarlas o descontarlas del valor pagado por el ESTUDIANTE. En caso de que las lecciones descontadas completen el valor pagado por EL ESTUDIANTE, la INSTITUCIÓN procederá con la

suspensión del contrato y se reserva el derecho de darlo por terminado. No obstante lo anterior, si el ESTUDIANTE decide reasumir las Lecciones después de diez (10) lecciones de ausencia, y la INSTITUCION lo considera necesario, EL ESTUDIANTE deberá someterse a un nuevo examen de clasificación y dependiendo de los resultados de éste y de acuerdo con las recomendaciones de la INSTITUCION, deberá comprar lecciones adicionales de **Recuperación** hasta llegar al nivel correspondiente según con el ritmo académico del programa (Pace). **PARÁGRAFO PRIMERO:** El ESTUDIANTE reconoce que puede retomar la prestación del servicio de lecciones presenciales o virtuales en cualquier momento, previo al examen de clasificación y será reubicado según el resultado y sus cuotas o saldo serán recalculados dependiendo de donde hayan entrado.

DECIMA CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO: A. POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN: 1. Cuando evidencie que el ESTUDIANTE no se adapta a la metodología conversacional de Berlitz, lo cual será corroborado por los reportes de progreso al finalizar cada nivel y los informes que sobre el desempeño del ESTUDIANTE emitan los instructores y/o el departamento de Método, siempre y cuando lo anterior ocurra dentro de las primeras 10 clases del nivel. **2.** Cuando se evidencie indebido comportamiento por parte del ESTUDIANTE hacia la INSTITUCIÓN o alguno de sus trabajadores o demás estudiantes. **3.** Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones del ESTUDIANTE hacia la INSTITUCIÓN. **4.** Por incumplimiento al Reglamento y Manual de Convivencia del Estudiante **B. POR PARTE DEL ESTUDIANTE: 1.** Por incumplimiento de las obligaciones por parte de la INSTITUCIÓN. Toda terminación unilateral de EL ESTUDIANTE dará derecho a LA INSTITUCIÓN a cobrar las sumas pendientes de pago hasta completar el curso, las lecciones, el programa o nivel contratado.

DECIMA PRIMERA - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: EL SUScriptor DEL CONTRATO y ESTUDIANTE otorgan autorización previa, expresa e informada a LA INSTITUCIÓN para el tratamiento de sus datos personales contenidos en este Contrato y en sus Anexos, para que sean utilizados por la INSTITUCIÓN de conformidad con las políticas y procedimientos para el manejo de datos personales de la INSTITUCIÓN y con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios. Los datos personales del ESTUDIANTE serán objeto del siguiente tratamiento: envío de información y/o correspondencia electrónica, recolección y almacenamiento de información personal y/o documentación relacionada con su ciclo de aprendizaje, facturación y estados de cuenta, monitoreo de las lecciones a través de la copia de seguridad en el CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) dentro de las sedes de la INSTITUCIÓN, grabación de la clase virtual (plataforma de BVC) y envío de la información de contacto a la empresa de logística contratada por la INSTITUCION para el agendamiento y entrega personalizada del material de estudio. De igual forma autoriza a la INSTITUCIÓN para entregar su información personal a la entidad bancaria a la cual haya sido solicitado un estudio de crédito para el pago del programa adquirido, de manera que se puedan ofrecer productos y servicios, y para que consulte y procese la

información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura) del ESTUDIANTE y EL SUScriptor DEL CONTRATO ante operadores de información, riesgo y/o cobranza. El Responsable y Encargado del Tratamiento de los datos personales será GRUPO FORMAR SAS. El Manual de Políticas de Privacidad de la compañía respecto del tratamiento de los datos personales está disponible en <https://berlitzcosta.com/wp-content/uploads/2021/03/Pol%C3%ADtica-de-tratamiento-de-datos.pdf> EL ESTUDIANTE podrá ejercer todos los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, entre los cuales se encuentra conocer, actualizar, rectificar, entre otros, para lo cual podrá dirigirse al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@berlitzedu.net.

DECIMA SEGUNDA - AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO: EL SUScriptor DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE autoriza(n) de manera expresa a LA INSTITUCIÓN para: consultar, solicitar, utilizar, reportar y divulgar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero y comercial del SUScriptor DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE a las Centrales de Riesgo con quienes tenga vínculo LA INSTITUCIÓN. EL SUScriptor DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE autoriza que esta información pueda ser consultada, solicitada, utilizada, procesada y divulgada, antes, durante y después de la relación comercial con LA INSTITUCIÓN, con el fin de evaluar su comportamiento financiero comercial y crediticio. Una vez constituida la mora por parte del SUScriptor DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE por más de treinta (30) días, el ESTUDIANTE manifiesta que autoriza a LA INSTITUCIÓN a efectuar dicho reporte negativo en la central de riesgo respectiva.

DECIMA TERCERA – AGENCIAS DE COBRANZA: EL SUScriptor DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE reconoce y acepta que la INSTITUCIÓN podrá utilizar mecanismos alternativos de recaudo mediante

agencias de cobranzas, frente al incumplimiento en los pagos pactados en la celebración del presente Contrato. Así mismo los honorarios implícitos en la gestión de cobro por dichas agencias serán asumidos por EL ESTUDIANTE.

DECIMA CUARTA - RESPONSABILIDADES: 1. BERLITZ COSTA ATLÀNTICA no será responsable a ningún título, por cualquier accidente o enfermedad, o daño causado por terrorismo, orden público, delincuencia común, o por cualquier otra razón, que pudiese llegar a sufrir el ESTUDIANTE dentro o fuera de las instalaciones de GRUPO FORMAR SAS. 2. BERLITZ COSTA ATLÀNTICA no asumirá responsabilidad alguna por los bienes de propiedad del alumno, que puedan perderse o afectarse dentro o fuera de sus instalaciones.

DECIMA QUINTA - CLÁUSULA DERECHO DE RETRACTO: Por disposición de la Ley 1480 de 2011, la adquisición del servicio comprendido en la cláusula segunda de este Contrato a través de medios no presenciales, **como nuestra línea telefónica**, se encuentra sujeta al Derecho de Retracto. El Derecho de Retracto es la posibilidad que se le brinda al SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del programa adquirido.

PARÁGRAFO PRIMERO: Condiciones para que el SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE pueda ejercer el Derecho de Retracto: 1. El ESTUDIANTE podrá ejercer este derecho dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la adquisición del programa, curso, nivel o lecciones respectivos. En ningún caso podrá EL ESTUDIANTE ejercer este derecho después de haber usado la licencia que viene con el programa, curso, nivel o lecciones, ya que el costo de la licencia para LA INSTITUCIÓN se genera con el primer uso. 2. El SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE debe presentar la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en GRUPO FORMAR SAS. 3. **Cuando** El material didáctico sea físico, debe estar nuevo, sin uso, sin rayones y con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo. Si el material es digital EL ESTUDIANTE no tendrá derecho a la ley de retracto ya que la licencia que para tal efecto fue otorgada no es transferible **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Devolución de dinero de acuerdo al Derecho de Retracto: El SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE deberá hacer la devolución del material didáctico entregado por la INSTITUCIÓN, en el mismo estado en que lo recibió, y GRUPO FORMAR SAS restituirá el ciento por ciento (100%) del valor pagado por concepto de lecciones y materiales, 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. En caso de devolución de material en mal estado LA INSTITUCIÓN podrá efectuar el cobro correspondiente a dicho material según lista de precios vigente y hará la devolución del saldo. Cuando aplique la Reversión de pago se hará dentro los treinta (30) días siguientes (Estos tiempos son estimados y están sujetos al proceso interno del banco emisor de la tarjeta). **PARÁGRAFO 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 SUSCRIPTOR DEL CONTRATO / EL ESTUDIANTE y no por otro medio diferente.

DÉCIMA SEXTA – MODIFICACIONES: LA INSTITUCIÓN se reserva el derecho a modificar, de manera unilateral y en cualquier momento durante la vigencia del contrato, las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN. Dichas modificaciones, le serán informadas por medios físicos o electrónicos al ESTUDIANTE y al SUSCRIPTOR DEL CONTRATO (a las direcciones notificadas). Las modificaciones a estas condiciones generales tendrán efectos entre las Partes pasados quince (15) días calendario luego de la comunicación de las modificaciones por parte de LA INSTITUCIÓN. Respecto de cualquier modificación sobre las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO – CARÁTULA, las Partes de mutuo acuerdo deberán realizarlas para lo cual será suficiente un cruce de comunicaciones (sea físico, digital o audiovisual) el cual contenga las modificaciones y la aceptación de estas.

DÉCIMA SÉPTIMA - TÍTULO EJECUTIVO: Las Partes declaran que las obligaciones surgidas de este Contrato, prestan mérito ejecutivo y en todo caso, se pueden ejecutar sin que medien requerimientos para constitución en mora a los cuales, las partes renuncian expresamente.

DÉCIMA OCTAVA – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS): Las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias respecto al servicio adquirido, serán atendidas por LA INSTITUCIÓN dentro de un término de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Tales preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias pueden enviarse a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@berlitzedu.net

DÉCIMA NOVENA – ACEPTACIÓN CONDICIONES: EL ESTUDIANTE /SUSCRIPTOR DEL CONTRATO declara que, con la firma (sea manuscrita o electrónica) de este Contrato, ha leído y entiende en su integridad tanto las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN como las CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO – CARÁTULA DEL CONTRATO, razón por la cual las acepta.

VIGÉSIMA. AUTORIZACIÓN FIRMA ELECTRÓNICA / DIGITAL: LAS PARTES declaran que el presente Contrato y el pagaré en blanco con carta de instrucciones que accede a aquel serán suscritos mediante firma electrónica / digital a través de la aplicación Signio, que provee un proceso de firma electrónica / digital que garantiza el cumplimiento de los requisitos previstos en la legislación vigente (Ley 527 de 1999, y demás normas que la reglamentan): autenticidad (identidad de los firmantes), integridad (no alteración del documento luego de su firma) y no repudio (la debida trazabilidad).