



LINGOFIT GIMNASIO DE LENGUAS S.A.S  
NIT 900990661-1

**LINGOFIT GIMNASIO DE LENGUAS S.A.S REFERIDO AQUÍ COMO “LINGOFIT” SE SIRVE PROVEER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN A SUS USUARIOS Y A TODOS AQUELLOS INTERESADOS EN LA ADQUISICIÓN DE SUS SERVICIOS.**

**La empresa:** Establecido en julio de 2016, Lingofit Gimnasio de Lenguas S.A.S. (educación informal en el área de idiomas) es una propuesta educativa seria y muy bien estructurada la cual ayudará a sus usuarios a complementar, actualizar, perfeccionar, renovar y profundizar sus conocimientos en el idioma inglés. Esto a través de planes de entrenamiento fundamentados en técnicas adecuadas y objetivos específicos.

Lingofit implementa de manera creativa conceptos del mundo fitness con un modelo de entrenamiento en el idioma inglés; hablamos de *instructores*, mas no de profesores; *sesiones* en vez de clases; cursos no, sino *planes de entrenamiento*. Nuestros *usuarios* se someten a una estricta *dieta de vocabulario* y un demandante *workout de gramática*, para al fin, evaluarlo todo, a través de un control de peso llamado *Check-Your-Weight*.

Sí, Lingofit es un Gimnasio de Lenguas.

**Misión:** Entrenar a sus usuarios de manera personalizada o semi-personalizada para que en el tiempo de desarrollo de sus planes de entrenamiento logren disciplina de aprendizaje en niveles básicos, intermedios y avanzados de las lenguas entrenadas.

**Visión:** Para el año 2020, Lingofit será un referente de efectividad en el entrenamiento personalizado y semi-personalizado de las lenguas de inglés, alemán, francés y español (para extranjeros) en el Valle de Aburrá.

**Contenidos:**

- **1. Descripción del servicio**
- **2. Políticas de Inscripción Pagos y Retiros**
- **3. Políticas de Prestación de Servicio**
- **4. Políticas de Cancelación de Sesiones Asistidas**
- **5. Términos y Condiciones de Uso**
- **6. Políticas de Tratamiento de Datos**

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**1.1 Objeto Social:** Lingofit tendrá como objeto social la realización de cualquier acto lícito de comercio conforme a lo autorizado por ley 1258 del 2008. En especial, Lingofit realizará las siguientes actividades económicas:

**1.1.1 8559: Otros tipos de educación NCP**

**1.1.2 8560: Actividades de apoyo a la educación**

En conformidad con lo establecido en el decreto 1075 de 2015 artículo 2.6.6.8, la empresa, apoyada por el uso de las TIC, prestará servicios de educación informal en el área de idiomas de manera personalizada y semi-personalizada; en modalidad semi-presencial, en los días, horas y lugares que sus usuarios indicaren y de acuerdo con las políticas internas de prestación de servicio de la empresa.

**1.2 Servicio:** Lingofit ofrece a sus usuarios planes de entrenamiento en el idioma inglés en niveles básicos, intermedios y avanzados. Cada plan tiene una duración de cinco (5) semanas y consta de veinticinco (25) sesiones de sesenta (60) minutos en promedio; para un total de veinticinco (25) horas por plan.

La totalidad de los planes de entrenamiento promocionados por Lingofit son diez (10), siendo éstos:

- **Nivel básico A1:** un (1) plan. – 25 horas aprox.
- **Nivel básico A2:** un (1) plan. – 25 horas aprox.
- **Nivel intermedio B1:** dos (2) planes (B1-, B1). – 50 horas aprox.
- **Nivel intermedio B2:** tres (3) planes (B2-, B2, B2+). – 75 horas aprox.
- **Nivel avanzado C1:** tres (3) planes (C1-, C1, C1+). – 75 horas aprox.

Lingofit, como servicio de educación informal y por ofrecer cursos de una duración inferior a ciento sesenta (160) horas, hace claridad que sus planes de entrenamiento no apuntan a la obtención de un certificado de conocimientos académicos; más sí a la expedición de una constancia de asistencia (Ley 1075 de 2015, art. 2.6.6.8).

**1.3 El plan de entrenamiento Lingofit:** Es la guía de trabajo que cada usuario tendrá durante las cinco (5) semanas de duración del plan. En cada semana, se desarrollará cinco (5) actividades: dos (2) sesiones asistidas, dos (2) sesiones independientes y un (1) test semanal independiente llamado *Check-Your-Weight*.

Los planes de entrenamiento promocionados permiten a los usuarios (conforme a disponibilidad y a nuestras políticas de prestación del servicio) tener la libertad de elegir el lugar, día, hora e integrantes para su realización.

Cada plan de entrenamiento está diseñado de tal manera que ayudará a sus usuarios a complementar, actualizar, perfeccionar, renovar o profundizar sus conocimientos en el idioma inglés (Ley 1075 de 2015, art. 2.6.6.8).

**1.3.1 Objetivo del plan de entrenamiento:** Proporcionar a los usuarios las herramientas necesarias para que ellos desarrollen disciplina y técnicas de aprendizaje adecuadas, las cuales les permitan seguir aprendiendo de manera independiente, dentro un nivel específico del idioma (sea básico, intermedio o avanzado).

**1.3.2 El Marco Común Europeo en el plan de entrenamiento:** Todos nuestros planes de entrenamiento (niveles básicos: A1, A2; niveles intermedios: B1, B2; y nivel avanzado: C1) están basados en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) en cuanto a logros y competencias. Los temas para trabajar por nivel (gramaticales y de vocabulario) también se acogen a lo que se espera que los usuarios dominen en un nivel determinado del MCER. Los tiempos propuestos por plan, sin embargo, no se referencian conforme a lo sugerido por el Marco Común (A1-A2 200 horas; B1-B2 400 horas; y C1 200 horas); pues como empresa creemos firmemente que cada ser humano aprende a velocidades diferentes no estandarizables; las cuales están enteramente ligadas a la disciplina, motivación y habilidades particulares de cada individuo. Dado lo anterior, nuestros planes de entrenamiento se enfocan en promover el desarrollo de disciplina y de técnicas adecuadas de aprendizaje que les permitan a nuestros usuarios seguir aprendiendo de manera independiente en un nivel específico del idioma inglés.

Como empresa, Lingofit siempre recomendará a sus usuarios la presentación de exámenes estandarizados que permitan la certificación de dominio lingüístico, los cuales el Ministerio de Educación Nacional publica periódicamente (Ley 1075 de 2015, art. 2.6.6.10); pues éstos, finalmente, son la evidencia real y confiable del nivel de cualquier usuario en un determinado idioma y sirven de facilitadores en procesos de oportunidades laborales y de educación no sólo a nivel nacional, sino también en el extranjero.

**1.3.3 Sesiones asistidas:** Las sesiones asistidas serán trabajadas entre el usuario y su respectivo instructor de manera presencial en el lugar, día y hora de elección del usuario, y conforme a las políticas de prestación del servicio de la empresa. Aspectos de tipo léxico y/o gramatical serán abordados en cada sesión asistida, posterior a ello se realizará una corta evaluación de los mismos (*Check-Your-Weight*). Cada sesión asistida, que son en total diez (10) por plan, durará 60 minutos en promedio y se accederá a través del aplicativo web Lingofit (dispositivo con acceso a internet será necesario para su realización).

Si el usuario o su instructor no se encuentran activos en su sesión asistida en los días y tiempos preestablecidos, el sistema generará una alerta inmediata al área administrativa de Lingofit, la cual se pondrá en contacto tanto con el instructor como con su usuario, para la verificación de las razones de dicho evento.

**1.3.4 Sesiones independientes:** Éstas serán desarrolladas por el usuario de manera individual en los días intermedios a las sesiones asistidas, en el lugar y hora de su elección. Por regla general, la sesión independiente estará directamente relacionada con los aspectos de tipo léxico y/o gramatical de la sesión asistida previa. Por lo cual, se recomienda que antes de la realización de ésta, se revise también la sesión asistida que le precede. Al final de la sesión asistida el sistema requerirá una corta evaluación de los temas expuestos (*check-your-weight*). Las sesiones independientes, que por plan son diez (10), tendrán cada una alrededor de sesenta (60) minutos de duración (incluyendo el repaso de la sesión asistida anterior) y se accederá a través del aplicativo web Lingofit (dispositivo con acceso a internet será necesario para su realización).

**1.3.5 Responsabilidad:** El usuario tendrá la responsabilidad de trabajar las sesiones independientes en los días dispuestos conforme al plan (días intermedios a las sesiones asistidas), ya que éstas juegan un papel imprescindible en la consecución de los objetivos establecidos por plan. Dichas sesiones, al ser desarrolladas de manera individual por el usuario, gozarán de mayor flexibilidad en cuanto horarios, teniendo el usuario la posibilidad de desarrollarlas en cualquier momento del día, pero siempre y cuando las realice en los días dispuestos para ellas.

Las sesiones independientes serán cargadas automáticamente al plan en los días dispuestos para ellas (días intermedios a las sesiones asistidas), sin excepción.

Es necesario aclarar que la no realización de una sesión independiente bloqueará el acceso a la siguiente sesión asistida. Por lo cual, el usuario deberá realizar cumplidamente sus sesiones independientes. Si faltando seis horas para la siguiente sesión asistida, el usuario aún no ha realizado la sesión independiente anterior, el sistema alertará al administrador con el fin de que éste se ponga en contacto con el usuario para recordarla acerca de la sesión pendiente. En caso de que al momento en que el instructor llegase para la realización de la sesión asistida, el usuario no hubiese aún realizado su sesión independiente, el instructor solicitará al administrador el desbloqueo manual de la sesión asistida que se encuentre bloqueada.

**1.3.6 Evaluación del plan de entrenamiento:** El plan de entrenamiento será evaluado constantemente al final de cada sesión, tanto en las asistidas como las independientes, esto a través de un *Check-Your-Weight* incluido en la parte final de cada set. Asimismo, cada semana del plan será evaluada de manera general; dicha evaluación semanal o *Check-Your-Weight* tomará lugar en el último día programado de cada semana, se realizará de manera independiente y tratará sobre los temas vistos durante la semana por concluir. El *Check-Your-Weight* del final de semana estará estructurado en puntos de carácter gramatical acompañado de preguntas de carácter léxico. Éste sólo podrá ser tomado una vez; por lo cual se recomienda que antes de la realización del *Check-Your-Weight*, el usuario repase las sesiones asistidas e independientes que le preceden en la semana actual. Los *Check-Your-Weight*, que por plan son cinco (5), tomarán cada uno alrededor de sesenta (60) minutos en su presentación (incluyendo el repaso de la sesiones asistidas e independientes anteriores) y se accederán a través del aplicativo web Lingofit (dispositivo con acceso a internet será necesario para su realización).

Los resultados de cada *Check-Your-Weight* serán registrados en la cuenta de usuario y reportados a Lingofit; estos resultados servirán como verificación de logros del usuario, y serán tomados en cuenta para la aceptación de un usuario al nivel siguiente. Se considera como aprobados aquellos *Check-Your-Weight* que obtengan un porcentaje igual a sesenta (60%) por ciento o superior.

**1.3.7 Aprobación del plan de entrenamiento:** El usuario aprobará el plan de entrenamiento si la sumatoria de los cinco (5) *Check-Your-weight* del final de semana es de al menos el sesenta (60%) por ciento. Planes de entrenamiento y/o usuarios con promedios inferiores al anteriormente descrito se considerarán como no aprobados.

Para garantizar procesos de calidad en el servicio, Lingofit, a través de sus instructores, monitoreará los resultados de cada *Check Your Weight* tanto los de cada sesión como los de la sesión del final de semana, y en caso de evidenciarse dificultades de manera temprana por parte del usuario en la consecución de los objetivos del plan de entrenamiento, se tomará las medidas necesarias para su plena obtención a través de actividades de refuerzo y/o profundización, la cuales el usuario pueda desarrollar de manera independiente, o en casos especiales, el asignar sesiones asistidas de apoyo (hasta dos (2) sesiones por plan) si fuere el caso.

**1.3.8 Instructores del plan de entrenamiento:** Lingofit pondrá a disposición de sus usuarios instructores los cuales cuentan con certificaciones de dominio lingüístico y pedagógico (tipo IELTS, CAE, CPE; TESOL, TKT y/o similares). Esto, para el desarrollo de las sesiones semanales durante las cinco (5) semanas del plan de entrenamiento. Se debe tener en cuenta que, dada la dinámica del plan, en cuanto a la flexibilidad de días y de horarios elegidos por parte del usuario, Lingofit no

podrá garantizar, para el caso de las sesiones asistidas, que el usuario trabaje siempre dichas sesiones con el mismo instructor, o incluso contar con el mismo instructor en planes posteriores contratados. Sin embargo, Lingofit garantizará el acompañamiento de sus usuarios, poniendo a cada instructor al tanto del proceso y condiciones particulares de cada uno de ellos.

### **1.3.9 Medición del nivel de satisfacción del usuario en cuanto al plan de entrenamiento:**

Semanalmente (durante la sesión del final de semana *Check-Your-Weight*) el sistema generará automáticamente una encuesta, la cual pretende medir el nivel de satisfacción de los usuarios en tres áreas concretas: nivel de satisfacción con el desempeño propio, nivel de satisfacción con los instructores del plan de entrenamiento, y nivel de satisfacción con respecto a la funcionalidad de la plataforma web. Los parámetros de medición del nivel de satisfacción serán de tipo cualitativo estando en los rangos de (alto, medio y bajo).

Las respuestas de estas encuestas quedarán almacenadas en el perfil del usuario con el fin de guardar registro de sus niveles de satisfacción. Si dado el caso un usuario indicase alguna de las tres áreas evaluadas bajo el criterio de 'medio' o 'bajo', el sistema automáticamente generará una alerta al administrador, el cual contactará al usuario para indagar acerca de las razones detrás de dicha calificación y así poder considerar medidas ante cualquier tipo de PQRS que el usuario pudiera presentar.

**1.3.10 Tipos de Plan de entrenamiento:** Lingofit ofrece a sus usuarios cuatro tipos de planes de entrenamiento: plan de entrenamiento personalizado por un (1) usuario, plan de entrenamiento semi-personalizado por dos (2) usuarios, plan de entrenamiento semi-personalizado por tres (3) usuarios y plan de entrenamiento semi-personalizado por cuatro (4) usuarios.

**Conformación de planes de entrenamiento:** Para la conformación de planes de entrenamiento de dos, tres y cuatro usuarios aplican condiciones de viabilidad, tales como: lograr un punto de conciliación en el nivel de la lengua entre los participantes del plan, uniformidad de lugares, días y horas de las sesiones asistidas. Asimismo, el pago oportuno de todos los integrantes del plan al momento de la inscripción como requisito fundamental para la validación del plan.

## **2. Políticas de inscripción, pagos y retiros:**

**2.1** Todos los precios, promociones, beneficios y planes relacionados con todos los servicios ofrecidos por Lingofit están sujetos a cambios en cualquier momento, sin previo aviso y sin responsabilidad alguna.

**2.2** Al Lingofit disponer de cupos limitados por ciclo en los Planes de Entrenamiento Personalizado ofrecidos, tanto el interesado (nuevo usuario) como el usuario actual deberán estar sujetos a la disponibilidad de días y horarios al momento de su inscripción. Por lo cual, se recomienda que el proceso de registro se inicie en un tiempo no menor a **siete (7) días calendario antes** de la fecha de inicio del Plan. Lingofit ofrecerá primeramente los cupos disponibles por ciclo a los usuarios que estén activos en el ciclo actual.

## **2.3 NUEVOS USUARIOS:**

**2.3.1** Todos aquellos interesados en contratar los servicios de Lingofit tendrán que cumplir con la realización de una sesión de valoración gratuita, la cual se realiza, según disponibilidad, en el día, hora y lugar de elección del interesado.

La sesión de valoración gratuita es el punto de partida para el entendimiento del nivel, potencial, posibles dificultades y necesidades específicas del interesado en cuanto a la lengua. Asimismo, es la oportunidad para resolver cualquier duda que se pudiese presentar en cuanto al servicio proveído por Lingofit.

Para el caso de los Planes de Entrenamiento Personalizado por dos (2) usuarios, por tres (3) usuarios y por (4) usuarios, la sesión de valoración (que como requisito es realizada de manera grupal) determinará también la viabilidad del plan como tal. Los interesados deberán contar con alrededor de treinta (30) minutos ininterrumpidos para el desarrollo de la sesión de valoración gratuita.

**2.3.2** Dicha sesión de valoración gratuita es solicitada a través del sitio web de Lingofit. Posterior al envío de la solicitud, el sistema enviará una confirmación de la sesión de valoración al correo del interesado.

La sesión de valoración gratuita podrá ser realizada de lunes a viernes entre las 6:00am y las 7:00 p. m. Los días y horarios estarán sujetos a la disponibilidad de la agenda existente en el momento de ser solicitada. La locación escogida para dicha sesión (hogar, trabajo, estudio o sitio público) deberá estar situada en las áreas urbanas de los siguientes municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá: Medellín, Envigado, Sabaneta e Itagüí. No se tendrán en cuenta los corregimientos y/o veredas de estos municipios.

**2.3.3** El servicio a lugares por fuera de los descritos en el punto anterior será objeto de estudio por parte de Lingofit. Los servicios en estos lugares, en caso de ser aprobados, generarán un costo por concepto de movilidad.

**2.3.4** Si después de la sesión de valoración, el interesado decide contratar los servicios de Lingofit, éste deberá solicitar la reserva del plan, la cual consiste en separar, según disponibilidad, los días y horarios de su elección. Dicha reserva podrá ser solicitada al asesor que realice la sesión de valoración (inmediatamente después de ésta) o de manera telefónica en los horarios establecidos para ello si decide hacerlo posteriormente. Al hacer la reserva del plan, el usuario recibirá en su correo un resumen de ésta, junto con el acceso a su formulario de inscripción.

**2.3.5** El usuario, en el menor tiempo posible (como mínimo siete (7) días antes del inicio del plan de entrenamiento), deberá diligenciar el formulario de inscripción y realizar el pago total o de al menos el 50% del valor correspondiente al plan elegido; de lo contrario, los días y horarios de esta reserva quedarán disponibles a otros usuarios.

Para la recepción de pagos, Lingofit ha dispuesto la cuenta de ahorros Bancolombia número 61366335489 a nombre de Lingofit. Pagos en efectivo no serán aceptados.

**2.3.6** Dicho formulario, para poder ser enviado, debe ser diligenciado en su totalidad, adjuntándole su respectivo soporte de transacción bancaria. El monto restante, en caso de haberlo, deberá ser cancelado como mínimo tres (3) días antes del inicio del ciclo de entrenamiento; informando de esto al área administrativa a través de correo electrónico o mensaje de texto, suministrando el correspondiente comprobante de transacción.

**2.3.7** En los planes de un usuario, el plan se activará inmediatamente después de la validación del formulario. Para el caso de los planes de 2 o más usuarios, el plan se validará y activará una vez que todos sus integrantes envíen su respectivo formulario totalmente diligenciado junto con el correspondiente soporte de pago.

Una vez el plan sea activado en sistema, el usuario recibirá un correo electrónico con la información respectiva a su plan de entrenamiento.

**2.3.8** Si después de transcurridos dos (2) días de haberse efectuado el pago del primer usuario del plan, hay usuarios que no hayan procedido con su correspondiente pago, la reserva aún se mantendrá por un periodo de (24) veinticuatro horas más, mientras se define la situación de los usuarios que aún no hayan efectuado el pago. En caso de mantenerse la misma situación después de este plazo, el plan se modificará conforme al número de aquellos usuarios pagos, incurriendo esto en un reajuste del valor inicial.

**2.3.9** Formularios de Inscripción enviados sin su respectivo soporte de transacción no serán admitidos.

**2.3.10** El interesado deberá diligenciar el formulario de inscripción y realizar el pago de la totalidad del Plan de Entrenamiento Personalizado en un periodo no menor a tres (3) días calendario antes del inicio del plan (fecha límite de inscripción). Lingofit no podrá garantizar la disponibilidad de cupos en fechas posteriores a la fecha límite de inscripción.

**2.3.11** Posterior a la reserva, inscripción y pago, no será admitida ningún tipo de modificación en el plan.

**2.3.12** Si ya habiendo realizado el pago total o parcial de su plan de entrenamiento, el nuevo usuario decide desistir de iniciar su plan, éste deberá informarlo por escrito a instancias administrativas.

Lingofit quedará excluido de cualquier tipo de devolución de dinero, o de cualquier tipo de indemnización si el nuevo usuario solicita la cancelación del inicio de su plan de entrenamiento. Sin embargo, se ofrecerá el beneficio de que este usuario pueda reprogramar el inicio de su plan hasta un tiempo no superior a dos (2) ciclos, o en caso tal, el de ceder éste a una persona de su elección (siempre y cuando ésta, cumpla con los requisitos establecidos en nuestras políticas de prestación del servicio).

**2.3.13 Planes de Entrenamiento Personalizado de dos o más usuarios:** Para el caso de los Planes de Entrenamiento Personalizado de dos (2), de tres (3) y de cuatro (4) usuarios, aplican de manera unificada las mismas disposiciones anteriormente expresadas, entendiéndolas como si aplicaran a un solo usuario.

El ingreso de miembros nuevos a un plan ya conformado será objeto de estudio por parte de Lingofit con el fin verificar su viabilidad conforme a nuestras políticas de prestación del servicio.

**2.3.14 Cuadro ilustrativo del proceso de Inscripción para nuevos usuarios:**



## 2.4 Usuarios Actuales:

**2.4.1** Los usuarios actuales, que deseen continuar con el siguiente plan de entrenamiento en un nivel determinado, deberán confirmar la reserva de plan enviada a su correo electrónico al final de la

cuarta semana de su plan actual. En el correo de reserva, el usuario actual tendrá acceso al formulario de inscripción (en caso de presentar novedades en la información ya proveída en este). Dicho formulario deberá ser enviado junto con su respectivo soporte de pago (pago total del plan) en un periodo no menor a tres (3) días calendario antes del inicio del ciclo de entrenamiento (fecha límite de inscripción). Lingofit no podrá garantizar la disponibilidad de cupos en fechas posteriores a la fecha límite de inscripción.

Para la recepción de pagos, lingofit ha dispuesto la cuenta de ahorros Bancolombia número 61366335489 a nombre de Lingofit. Pagos en efectivo no serán aceptados.

**2.4.2** La continuación con un plan de entrenamiento en un nivel siguiente dependerá exclusivamente del cumplimiento de los logros establecidos en el plan actual del usuario. Dichos logros serán evaluados al final de cada semana de las cinco (5) semanas del plan. Si el usuario no cumpliera con la obtención de estos logros en un mínimo del sesenta por ciento (60%), Lingofit no estará obligado a promover al usuario en mención al siguiente ciclo del plan.

**2.4.3** En el caso de usuarios actuales que no cumplieran con el sesenta por ciento (60%) de logros en el plan, y que ya hubiesen efectuado el pago total o parcial por concepto del siguiente nivel en fecha anterior a la fecha límite de inscripción, Lingofit procederá a la devolución del cincuenta (50%) del pago ya efectuado.

**2.4.4** Si ya habiendo realizado el pago total o parcial de su siguiente plan de entrenamiento y habiendo aprobado satisfactoriamente el plan actual, el usuario decide desistir de iniciar su plan, éste deberá informarlo por escrito a instancias administrativas antes del inicio de su ciclo de entrenamiento.

Lingofit quedará excluido de cualquier tipo de devolución de dinero, o de cualquier tipo de indemnización si el usuario actual solicita la cancelación del inicio de su plan de entrenamiento personalizado. Sin embargo, se ofrecerá el beneficio de que este usuario pueda reprogramar el inicio de su plan hasta un tiempo no superior a dos (2) ciclos, o en caso tal, el de ceder éste a una persona de su elección (siempre y cuando ésta, cumpla con los requisitos establecidos en nuestras políticas de prestación del servicio).

**2.4.5** Posterior a la renovación de reserva y pago, no será admitida ningún tipo de modificación en el plan.

**2.4.6 Planes de Entrenamiento Personalizado de dos o más usuarios:** Para el caso de los Planes de Entrenamiento Personalizado de dos (2), de tres (3) y de cuatro (4) usuarios, aplican de manera

unificada las mismas disposiciones anteriormente expresadas, entendiéndolas como si aplicaran a un solo usuario.

El ingreso de miembros nuevos a un plan ya conformado será objeto de estudio por parte de Lingofit para verificar su viabilidad conforme a nuestras políticas de prestación de servicio.

#### 2.4.7 Cuadro ilustrativo del proceso de Inscripción Lingofit para usuarios actuales:



### 3. POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

**3.1 Conocimiento previo de la lengua inglesa:** el usuario que contrata un plan de entrenamiento personalizado con Lingofit deberá al menos haber tenido una experiencia académica previa, bien sea en educación formal básica, media o superior y/o educación no formal.

**3.2 Requerimientos de edad:** Para poder hacer uso del servicio proveído por Lingofit, se requiere ser mayor de edad. En el caso de menores de edad, a partir de los catorce (14) años, estar bajo la representación de uno de sus padres o adulto responsable. Esto para efectos de inscripción, pagos, retiros, trabajo en sesiones asistidas y todo aquello relacionado al servicio proporcionado por lingofit.

**3.3 Habilidades:** El usuario deberá disponer de conocimientos básicos en la operación de dispositivos tecnológicos tales como: computadores de escritorio, laptops, tablets y/o teléfonos celulares.

**3.4 Aspectos tecnológicos:** Lingofit procurará el adecuado funcionamiento de su sitio web y del equipo que sus instructores usarán para el normal desarrollo de las sesiones asistidas. Asimismo, el usuario contará con Smartphone, tablet, laptop o computador en condiciones óptimas de funcionamiento y con acceso a internet (con una velocidad mínima de 5 megabytes), al momento de trabajar tanto sus sesiones de entrenamiento asistido como individuales. Durante las sesiones asistidas (las trabajadas en el lugar de elección del usuario) el usuario deberá asegurarse de proveer el acceso a internet inalámbrico para el equipo del instructor. Google Chrome será nuestro navegador web recomendado para una plena funcionalidad de nuestra plataforma web.

**3.5 Aspectos anímicos y fisiológicos:** Lingofit validará que sus instructores estén en un adecuado estado anímico, físico y de presentación personal para el trabajo de las sesiones asistidas. Asimismo, el usuario deberá estar en condiciones físicas, emocionales y de presentación personal, las cuales le permitan trabajar la sesión asistida de manera efectiva e ininterrumpida.

**3.5.1** El incumplimiento de estos parámetros por alguna de las partes deberá ser reportado inmediatamente al área administrativa de Lingofit para la inmediata conciliación de las dificultades que se pudieran presentar.

### **3.6 Lugar de las sesiones de entrenamiento asistido:**

**3.6.1** En el plan de entrenamiento se podrá elegir hasta dos (2) locaciones para trabajar sus dos (2) sesiones semanales de entrenamiento asistido durante las cinco (5) semanas del plan. La elección y el uso de una o las dos, y sus días respectivos, deberán ser indicados claramente por el usuario al momento de la reserva de su plan, y como mínimo en un periodo no menor a siete (7) días calendario previo al inicio del ciclo de entrenamientos. Cambios posteriores y de último momento no serán aceptados con el fin de evitar conflictos de movilidad y operatividad en la prestación del servicio a otros planes ya establecidos.

En caso de que el usuario solicitase cambios posteriores al tiempo descrito anteriormente, éste se sujetará a la disponibilidad de instructores en el área solicitada.

**3.6.2** El lugar o lugares escogidos en el plan tendrán que estar situados dentro del área urbana de los siguientes municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá: Medellín, Envigado, Sabaneta e Itagüí. No se tendrá en cuenta los corregimientos y/o veredas de estos municipios.

El servicio a lugares por fuera de los descritos en el punto anterior será objeto de estudio por parte de Lingofit. En caso de aprobación, el servicio en estos lugares incurrirá en un costo extra por concepto de movilidad y operatividad.

**3.6.3 Aspectos locativos:** El sitio o los sitios escogidos por el usuario deberán ser su lugar de residencia, trabajo o estudio, siempre y cuando éstos cumplan con las condiciones que le hagan apto para llevar a cabo la sesión de entrenamiento asistido, en términos de acústica: silencioso; concentración: no concurrido, ni distractor; intemperie: no expuesto al sol o la lluvia; salubridad: limpio; y conectividad: con acceso a internet inalámbrico de mínimo 5 megas.

**3.6.4** Sitios diferentes a los expresados en el punto anterior serán objeto de estudio por parte de lingofit, y deberán cumplir con las condiciones que le hagan apto; las expresadas en el punto anterior.

**3.7 Oferta de días y horarios para las sesiones asistidas:** Lingofit dispone de cupos limitados por ciclo en los planes de entrenamiento promocionados, el usuario podrá escoger conforme a la disponibilidad de días y horarios existentes al momento de la reserva de su plan.

**3.7.1 Días de las sesiones asistidas:** El usuario tendrá la libertad de escoger los días de sus dos (2) sesiones semanales asistidas desde la selección ofrecida por Lingofit: martes y jueves; miércoles y viernes. Se requiere por razones pedagógicas un día intermedio entre los dos días elegidos por el usuario con el fin de desarrollar las sesiones independientes. La elección de dichos días deberá ser indicada claramente por el usuario al momento de su reserva, y como mínimo en un periodo no menor a diez (10) días calendario previo al inicio del ciclo de entrenamientos. Cambios posteriores y de último momento no serán aceptados con el fin de evitar conflictos de movilidad y operatividad en la prestación del servicio a otros planes ya establecidos.

En caso de que el usuario solicitase cambios posteriores al tiempo descrito anteriormente, éste se sujetará a la disponibilidad de instructores en los días solicitados.

**3.7.2 Horarios de las sesiones asistidas:** El usuario tendrá la libertad de elegir los horarios que más se acomoden a sus necesidades, entre las franjas horarias ofrecidas por Lingofit: 6:00 a. m, 6.30 a. m. o 7:00 a. m; 8:00 a. m, 8:30 a. m. o 9:00 a. m; 10:00 a. m, 10:30 a. m. o 11:00 a. m; 12:00 p. m, 12:30 p. m. o 1:00 p. m; 2:00 p. m, 2:30 p. m. o 3:00 p. m; 4:00 p. m, 4:30 p. m, 5:00 p. m. o 5:30 p. m; 6:00 p. m. o 6:30 p. m; y 7:00 p. m. La elección de dichos horarios junto con su día respectivo deberá ser indicada claramente por el usuario al momento de su reserva, y como mínimo en un periodo no menor a diez (10) días calendario previo al inicio del ciclo de entrenamientos. Cambios posteriores y de último momento no serán aceptados con el fin de evitar conflictos de movilidad y operatividad en la prestación del servicio a otros planes ya establecidos.

En caso de que el usuario solicitase cambios posteriores al tiempo descrito anteriormente, éste se sujetará a la disponibilidad de instructores en los horarios solicitados.

**3.7.3** El servicio de sesiones asistidas en días y/o horarios por fuera de los descritos en los dos puntos anteriores, será objeto de estudio por parte de Lingofit. En caso de aprobación, los servicios de sesiones asistidas en estos días y/o horarios podría incurrir en un costo extra por concepto de operatividad.

### 3.8 Modificaciones al Plan después de su inicio

Se aconseja a los usuarios el programar su agenda con anticipación para el normal desarrollo de sus sesiones asistidas durante las cinco (5) semanas del plan, ya que, como norma general, no se permiten cambios en ninguna de las condiciones del plan (días, horas y/o lugares) luego de su validación y activación en sistema.

En los casos en que el usuario solicitase cambios temporales o permanentes a los establecidos en las condiciones iniciales del plan, éste deberá hacerlo por escrito al área administrativa de Lingofit, la cual la someterá estudio. Cualquier decisión por parte de Lingofit en este aspecto siempre se fundamentará en principios de conciliación procurando un acuerdo con el usuario solicitante; siempre y cuando, ello no incurriese en la generación de conflictos en la prestación del servicio a otros planes ya establecidos o por fuera de las políticas de prestación de servicio de la empresa.

Se hace claridad en que cualquier imposibilidad por parte del usuario para cumplir con el lugar (o lugares), horario (u horarios) y/o días que él mismo eligió al momento de su inscripción, excluirá a Lingofit de cualquier tipo de reprogramación, reembolsos y/o indemnizaciones, en caso de que la empresa logística u operativamente no pudiese realizar los cambios al plan solicitados por el usuario después de iniciado el plan.

- 3.8.1 Cambios temporales de lugares, de horarios y/o de días en las sesiones asistidas por concepto de reposición:** Lingofit garantizará el respeto a los lugares, días y horarios elegidos por el usuario durante el transcurso de las cinco (5) semanas del plan de entrenamiento, salvo en los casos de *reposición de sesiones asistidas*, los cuales serán escogidos de común acuerdo entre el usuario y Lingofit, y sin entenderse éstos como una modificación permanente a las disposiciones iniciales del plan (*Ver políticas de cancelación de sesiones asistidas*).

## 4. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE SESIONES ASISTIDAS

Se aconseja a los usuarios el programar su agenda con anticipación para el normal desarrollo de sus sesiones asistidas durante las cinco (5) semanas del plan, ya que, como norma general, el usuario sólo podrá en casos de fuerza mayor cancelar (sin ningún tipo de penalización y con derecho a reposición) **hasta dos (2) sesiones por plan**.

- 4.1** Lingofit, a través de sus instructores, trabajará la totalidad de las sesiones asistidas del plan de entrenamiento, que por plan serán diez (10), en los lugares, días y horas estipulados en él. Sin embargo, si

por casos de fuerza mayor (accidente, enfermedad o movilidad reducida, etc.) el instructor no pueda cumplir con su sesión de entrenamiento asistido, Lingofit avisará por vía de correo electrónico y/o por vía telefónica o mensaje de texto a su usuario sobre dicho percance. Asimismo, proveerá soluciones que garanticen la total satisfacción de éste. Bien sea, enviando un instructor sustituto (sujetándose a la disponibilidad de instructores que hubiese en el momento) o reprogramando la sesión para un día de común acuerdo entre el usuario y Lingofit. Esta sesión de reposición en ningún caso podrá salirse del rango de las cinco (5) semanas del plan de entrenamiento.

**4.2** El usuario se compromete a trabajar la totalidad de las sesiones asistidas del plan de entrenamiento, que por plan serán diez (10), en los lugares, días y horas estipulados en él al momento de su reserva e inscripción. Sin embargo, si por casos de fuerza mayor (accidente, enfermedad o movilidad reducida, etc.), el usuario no pueda cumplir con su sesión de entrenamiento asistido, éste avisará por vía de correo electrónico, telefónica y/o mensaje de texto al área administrativa de Lingofit sobre dicho percance. La sesión cancelada será reprogramada para un día de común acuerdo entre el usuario y Lingofit. Esta sesión de reposición en ningún caso podrá salirse del rango de las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado.

**4.3** El usuario tomará las medidas necesarias para que dichos eventos no se presenten en un número mayor a dos (2) sesiones asistidas por plan; pues, incumplimientos subsiguientes, no serán objeto de reposición y/o indemnizaciones por parte de Lingofit, entendiéndolas como *sesión no tomada por el usuario*, sugiriéndose que éste la realizase de manera independiente; y será deber de Lingofit familiarizar al usuario con la sesión no vista dentro del tiempo de la siguiente sesión asistida y si es necesario, en sesiones subsiguientes.

Para las sesiones de reposición, Lingofit se pondrá en contacto con el usuario, por vía telefónica, al menos con una hora de antelación con el fin de confirmar dichas sesiones. En caso de no ser confirmadas por el usuario, el instructor no será autorizado a dirigirse al lugar de la sesión.

**4.4** En planes de dos o más usuarios, si alguno de los usuarios no pudiese estar presente en la sesión asistida, éste deberá coordinar con sus compañeros de plan con el fin de decidir si de manera unánime desisten de tomar la sesión para reponerla posteriormente; ya que para estos casos si la sesión toma lugar con los otros usuarios del plan, no será objeto de reposición para este usuario en particular.

**4.5** El incumplimiento a sesiones asistidas no reportadas debidamente al área administrativa y superiores a tres (3) sesiones asistidas consecutivas serán asumidas como cancelación de hecho del plan de entrenamiento por parte del usuario, sin lugar a reposiciones y/o indemnizaciones de ningún tipo por parte de Lingofit.

**4.6** Los festivos en días (martes, miércoles, jueves o viernes) son días no hábiles para el desarrollo de sesiones asistidas; por lo cual, ni los instructores ni el área administrativa y operativa prestarán servicio en estos días. Sin embargo, la sesión asistida se cargará al perfil del usuario de manera que éste la pueda trabajar independientemente. Asimismo, será deber de Lingofit familiarizar al usuario con la sesión no vista dentro del tiempo de la siguiente sesión asistida y si es necesario, en sesiones subsiguientes.

**4.7 Planes de Entrenamiento Personalizado de dos o más usuarios:** Para el caso de los planes de entrenamiento de dos (2), de tres (3) y de cuatro (4) usuarios, aplican de manera unificada las mismas disposiciones anteriormente expresadas, entendiéndolas como si aplicaran a un solo usuario.

## 5 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

**5.1** Al utilizar el sitio web de Lingofit y su respectiva plataforma web, el usuario acepta las (y se somete a las presentes) responsabilidades y condiciones de uso

**5.2** El usuario acepta utilizar el sitio web de Lingofit y su respectiva plataforma sólo con fines legítimos, enfocados al aprendizaje de las lenguas ofrecidas por Lingofit.

**5.3** La cuenta y su respectiva contraseña son de carácter intransferible y estarán limitadas a una sola persona: el usuario Lingofit. Por lo tanto, éste se abstendrá de revelar su nombre de usuario y/o contraseña de cuenta para permitir a un tercero el acceso a la plataforma Lingofit, la cual es de uso exclusivo de los usuarios registrados.

**5.4** La confidencialidad y la seguridad de la cuenta de usuario y su respectiva contraseña serán responsabilidad única del usuario Lingofit. Por lo tanto, éste deberá informar en el menor tiempo posible sobre cualquier tipo de actividad sospechosa detectada en su cuenta de usuario.

**5.5** Cualquier uso del sitio web de Lingofit y su respectiva aplicación por fuera del pedagógicamente establecido queda prohibido; usos tales como: transmitir mensajes con contenidos discriminatorios, obscenos, difamatorios, amenazantes, ofensivos, ilegales, pornográficos, ideológicos, o que de alguna manera perturben o alteren la operación y el normal servicio a nuestros usuarios y/o personal Lingofit.

**5.6** Queda prohibido cualquier intento por parte del usuario Lingofit o de terceros bajo su apoyo, el aplicar ingeniería inversa que en cualquier manera altere su cuenta de usuario y su contenido, el sitio web, su

aplicación o que de alguna manera afecten la operación y el normal servicio a nuestros usuarios y/o personal Lingofit.

**5.7** Lingofit es propietario y/o licenciador del copyright de todo el contenido incluido en su sitio web. Por lo tanto, reproducir, almacenar, alterar, o distribuir en cualquier manera el contenido de su sitio web y su respectiva aplicación es totalmente prohibido, salvo previa autorización escrita por parte de Lingofit y/o sus licenciadores.

**5.8** Lingofit podrá suspender de manera unilateral el acceso de un usuario a los servicios proveídos cuando éste en manera alguna infrinja las responsabilidades anteriormente descritas en esta sección. Lo anterior, excluirá a Lingofit de cualquier responsabilidad por concepto de reembolsos y/o indemnizaciones de cualquier tipo.

**5.9** Si por algún motivo, ajeno a Lingofit, la conexión a internet (en el lugar asignado por el usuario para sus sesiones asistidas) falla, el instructor tendrá en su haber un respaldo de la sesión a trabajar con sus usuarios, con la cual podrá desarrollar la sesión; sin embargo, ésta no contará con la interacción típica de las sesiones de entrenamiento asistido.

**5.10** La duración (tiempo de acceso a) de la cuenta de usuario después de su retiro y/o de la conclusión de los planes es de seis meses a partir del último plan realizado.

**5.11** Lingofit no se hará responsable por la seguridad de sus usuarios en los enlaces que directa o indirectamente los instructores Lingofit recomienden durante la ejecución del Plan de Entrenamiento Personalizado.

**5.12** Lingofit no asumirá responsabilidad alguna y no será responsable por ningún daño o virus que sean provocados a Smartphones, tablets, laptops, computadores, u otra propiedad como consecuencia del acceso, uso, descarga o navegación en relación al servicio.

## **6 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

LINGOFIT GIMNASIO DE LENGUAS S.A.S. (referido aquí como Lingofit), en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y sus normas reglamentarias, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos:

**6.1 Aceptación:** El interesado y/o usuario (el Titular), en respuesta a previa solicitud de autorización, otorga en forma voluntaria y expresa a Lingofit su consentimiento para la recopilación y procesamiento de la información obtenida en función de su objeto social. Información proveniente del formulario de solicitud de valoración, de la sesión de valoración, del proceso de inscripción, de la creación de cuenta de usuario y de todos aquellos eventos que sean necesarios para la prestación adecuada del servicio por parte de Lingofit.

**6.2 Privacidad:** Los datos que Lingofit recolecta en función de su objeto social (nombre, documento de identidad, dirección, número telefónico, correo electrónico, ocupación, nivel académico, entre otros) no será compartida de ninguna manera para transferirla a terceros con fines comerciales.

**6.3 Finalidad:** El uso que Lingofit, en función de su objeto social, dará a la información obtenida de Titular será única y exclusivamente con el fin de contactar, asesorar y/o mejorar la experiencia de éste en relación al servicio proveído por Lingofit. La finalidad del tratamiento será la que se defina en cada caso concreto, respetando en todo momento con los principios básicos de legalidad que marca la Ley.

**6.4 Corrección y eliminación:** El Titular tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, y sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento; esto mediante correo dirigido a [protecciondedatos@lingofit.com.co](mailto:protecciondedatos@lingofit.com.co)

**6.5 Accesibilidad a la política de datos:** La presente política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales del Titular se podrá consultar en el sitio web [www.lingofit.com.co](http://www.lingofit.com.co), a través de solicitud escrita al correo electrónico [protecciondedatos@lingofit.com.co](mailto:protecciondedatos@lingofit.com.co) o mediante correo ordinario a la CL 44 N. 94-22 INT 106 en Medellín, Antioquia.

**6.6 Seguridad:** Lingofit cuenta con sistemas de seguridad de altos estándares con el fin de proteger los datos que se almacenan en su servidor de tipo VPS ubicado en Estados Unidos, el cual es administrado por un tercero. No obstante, el garantizar una total invulnerabilidad de éste será imposible por parte de Lingofit.

Actualizada, diciembre de 2017 | Elaboró: J.A.V – Revisó: C.C, JC y VC

## Lingofit Gimnasio de Lenguas S.A.S

 [lingofit.com.co](http://lingofit.com.co)  [lingofit.com.co](http://lingofit.com.co)  3136686719