

# **LINGOFIT GIMNASIO DE LENGUAS SAS 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:** Lingofit® es el gimnasio de lenguas que instruirá a sus usuarios en el aprendizaje de idiomas a través de un efectivo **Plan de Entrenamiento Personalizado**.

**Misión:** Entrenar a usuarios de manera personalizada para que en corto tiempo logren **independencia 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 de las lenguas de inglés, alemán, francés y español para extranjeros, en el Valle de Aburrá y sus regiones aledañas.

## **Contenidos:**

- **1. Descripción del servicio**
- **2. Políticas de Inscripción Pagos y Retiros**
- **3. Políticas de Prestación del Servicio**
- **4. Políticas de Cancelación de Sesiones Asistidas**
- **5. Políticas de Calidad en el Servicio**
- **6. Uso del Sitio Web**
- **7. Políticas de Privacidad y Uso de Datos**

### **1. Descripción del servicio**

**1.1 Servicio:** Lingofit ofrece a sus usuarios enseñanza en idiomas en niveles básicos, intermedios y avanzados a través de un Plan de Entrenamiento Personalizado, el cual tiene una duración de cinco (5) semanas (semanas de cinco (5) días) con veinticinco (25) sesiones en un total de veinticinco (25) horas. Cada nivel, constará de un número de planes, siendo éstos: nivel A (básico) dos (2) planes; nivel B (intermedio) cinco (5) planes; y nivel C (avanzado) tres (3) planes.

**1.2 El Plan de Entrenamiento Personalizado 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 y tres (3) sesiones independientes. 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; las sesiones independientes serán desarrolladas por el usuario de manera individual en los días intermedios a las sesiones asistidas. Ambas sesiones serán supervisadas en su correcta obtención a través de una evaluación inmediata (durante la sesión) y de una evaluación semanal (incluida en la última sesión independiente de la semana), las cuales serán reportadas al administrador para efectos de verificación de logros obtenidos. Cada plan tendrá un listado de logros a obtener, el cual será claramente indicado al usuario antes del inicio de su respectivo plan.

**1.3 Objetivo del Plan:** Proporcionar a los usuarios, durante el tiempo de duración del plan, las herramientas necesarias para que ellos desarrollaren la técnica y la disciplina de entrenamiento (independencia de aprendizaje) que les permitan seguir aprendiendo una lengua de manera independiente, dentro un nivel específico, sea básico, intermedio o avanzado.

**1.4** Los logros y competencias propuestos para niveles básicos: A1, A2; niveles intermedios: B1, B2; y nivel avanzado: C1, fueron basados en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER). Los temas a trabajar por nivel (gramaticales y de vocabulario) fueron basados acorde a lo que se espera que los usuarios conozcan y dominen en un nivel determinado del MCER. Los tiempos propuestos, sin embargo, no se atienen a los descritos por el Marco Común Europeo; pues, el objetivo fundamental de Lingofit es proporcionar a sus usuarios, durante el tiempo de duración del plan, las herramientas necesarias para que ellos desarrollen la técnica y la disciplina (independencia de aprendizaje) que les permitan seguir aprendiendo de manera independiente, dentro un nivel específico, sea A1, A2, B1, B2, y C1, y no el de certificarles en un número de horas cursadas de acuerdo al MCER.

**1.5 Instructores del Plan:** Lingofit pondrá a disposición de sus usuarios instructores calificados, para el desarrollo de las sesiones semanales durante las cinco (5) semanas del plan de Entrenamiento Personalizado. Sin embargo, 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 personalizado de sus usuarios, poniendo a cada instructor al tanto del proceso y condiciones particulares de cada uno de ellos.

**1.6 Tipos de Plan:** lingofit ofrece a sus usuarios cuatro Planes de Entrenamiento Personalizado: Plan de Entrenamiento Personalizado por un (1) usuario, Plan de Entrenamiento Personalizado por dos (2) usuarios, Plan de Entrenamiento Personalizado por tres (3) usuarios y Plan de Entrenamiento Personalizado por cuatro (4) usuarios.

**1.7** Para la conformación de Planes de Entrenamiento Personalizado de dos, tres y cuatro usuarios aplican condiciones de viabilidad, tales como: lograr un punto de conciliación en el nivel de la lengua objeto de estudio 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 y planes relacionados con 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 **dos (2) semanas calendario antes** de la fecha de inicio del Plan. Lingofit ofrecerá primeramente los cupos disponibles por ciclo a los usuarios que actualmente estén activos en un plan determinado.

## **2.3 Nuevos usuarios:**

- 2.3.1** Todos aquellos interesados en contratar los servicios de lingofit tendrán que cumplir con la sesión de valoración gratuita, pues ésta es el punto de partida para el entendimiento del nivel, potencial, posibles dificultades y necesidades específicas del interesado en cuanto a la lengua objeto de aprendizaje. Asimismo, es la oportunidad para resolver cualquier duda que se pudiese presentar en cuanto al servicio proveído por lingofit.
- 2.3.2** 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 (realizada de manera grupal) determinará también la viabilidad del plan como tal.
- 2.3.3** Dicha sesión de valoración gratuita podrá ser 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.
- 2.3.4** La sesión de valoración gratuita podrá ser realizada de lunes a viernes entre las 6:00am y las 7:30pm. Los días y horarios estarán sujetos a la disposición de agenda que haya en el momento de ser solicitada. La locación escogida para dicha sesión deberá estar situada en 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.
- 2.3.5** 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.
- 2.3.6** El interesado tendrá que contar con alrededor de veinticinco (25) minutos ininterrumpidos para el desarrollo de la sesión de valoración gratuita.
- 2.3.7** 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 elección del usuario. Dicha reserva podrá ser solicitada al asesor que realice la sesión de valoración (inmediatamente después de esta) 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 su reserva junto con el **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN**.

- 2.3.8** El usuario dispondrá de cuarenta y ocho horas (48) para diligenciar el **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN** y realizar la totalidad del pago correspondiente al plan elegido. Para hacer efectiva la activación del plan, dicho formulario debe ser diligenciado en su totalidad y enviado junto con su respectivo soporte de transacción bancaria.
- 2.3.9** Si transcurridas las cuarenta y ocho horas (48) el usuario o usuarios no diligencian el formulario y su respectivo pago, la reserva hecha quedará libre y estará de nuevo en oferta al público.
- 2.3.10** En los planes de un usuario, el plan se activará inmediatamente después de la validación de este. Para el caso de los planes de 2 o más usuarios, el plan se validará y activará una vez todos sus integrantes envíen su respectivo formulario diligenciado y soporte de pago.
- 2.3.11** Si después de transcurridas (48) horas de haberse efectuado el pago del primer usuario del plan, hay usuarios que no hayan procedido con su correspondiente pago, el plan se calculará de acuerdo al número de usuarios pagos. Esto generará un excedente a pagar conforme al plan en el que el usuario(s) hayan sido ubicado. Este excedente deberá ser pagado para la validación y activación respectiva del plan.
- 2.3.12** Formularios de Inscripción enviados sin su respectivo soporte de transacción no serán admitidos.
- 2.3.13** 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 diez (10) 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.
- 2.3.14** Posterior a la reserva, inscripción y pago, no será admitida ningún tipo de modificación en el plan.
- 2.3.15** Si ya habiendo realizado el pago total de su Plan de Entrenamiento Personalizado, el nuevo usuario decide desistir de iniciar su Plan, éste deberá informarlo por escrito a instancias administrativas en un tiempo no menor a cinco (5) días calendario **antes** del inicio del plan.
- Lingofit ofrecerá al usuario que desiste de iniciar su plan la posibilidad reprogramar el inicio de éste para el siguiente ciclo que se tuviese programado o de ceder su plan a un referido (que cumpla igualmente con las políticas establecidas por lingofit para la prestación del servicio), o en su defecto, la devolución del 70% del pago ya efectuado.
- 2.3.16** Lingofit quedará excluido de cualquier tipo de reprogramación de plan, cesión, o devolución de dinero, o de cualquier tipo de indemnización si el nuevo usuario solicita la cancelación del inicio de su Plan de Entrenamiento Personalizado en los cinco (5) días calendario previo al inicio de

éste. Por cuanto este acto anuló la posibilidad de la venta de un plan, los cuales son ofrecidos en cupos limitados por ciclo.

**2.3.17 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.

**2.3.18 Cuadro ilustrativo del proceso de Inscripción lingofit para nuevos usuarios:**



#### **2.4 Usuarios Actuales:**

- 2.4.1** Los usuarios actuales, que deseen continuar con el siguiente Plan de Entrenamiento Personalizado en un nivel determinado, deberán confirmar la **reserva de plan** enviada a su INBOX al inicio de la tercera semana de su plan actual. Al hacer dicha reserva, le será enviado el **FORMULARIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIOS** (también enviado al INBOX de su cuenta lingofit). Dicho formulario deberá ser enviado junto con su respectivo soporte de pago en un **periodo no menor a diez (10) 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.
- 2.4.2** La continuación con un Plan de Entrenamiento Personalizado 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 cumpliese 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 cumpliesen con el sesenta por ciento (60%) de logros en el plan, y que ya hubiesen efectuado el pago por concepto del siguiente nivel en fecha anterior a la fecha límite de inscripción, lingofit procederá a la devolución de la totalidad (100%) del pago ya efectuado.
- 2.4.4** Si ya habiendo realizado el pago total de su siguiente Plan de Entrenamiento Personalizado y habiendo aprobado el sesenta por ciento (60%) de los logros de su plan actual, el usuario desiste de iniciar su Plan, éste deberá informarlo por escrito a instancias administrativas en un tiempo no menor a cinco (5) días calendario **antes** del inicio del plan.

Lingofit ofrecerá al usuario que decide desistir de iniciar su siguiente plan la posibilidad reprogramar el inicio de éste para el siguiente ciclo que se tuviese programado o de ceder su plan a un referido (que cumpla igualmente con las políticas establecidas por lingofit para la prestación del servicio), o en su defecto, la devolución del 70% del pago ya efectuado por el usuario.

- 2.4.5** Lingofit quedará excluido de cualquier tipo de reprogramación de plan, cesión, o devolución de dinero, o de cualquier tipo de indemnización si el usuario actual solicita la cancelación del inicio su Plan de Entrenamiento Personalizado en los cinco (5) días calendario previo al inicio de éste. Por cuanto este acto anuló la posibilidad de la venta de un plan, los cuales son ofrecidos en cupos limitados por ciclo.
- 2.4.6** Posterior a la renovación de reserva y pago, no será admitida ningún tipo de modificación en el plan.
- 2.4.7** **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. En caso de desistimiento por parte de uno o más usuarios, el plan se calculará de acuerdo al número de usuarios pagos, los cuales tendrán un excedente a pagar conforme al plan en el que hayan sido ubicados. El ingreso de un miembro nuevo al plan será objeto de estudio por parte de lingofit para verificar su viabilidad.

**2.4.8 Cuadro ilustrativo del proceso de Inscripción lingofit para usuarios actuales:**



**3. Políticas de prestación del servicio**

**3.1 Conocimiento previo de la lengua:** el usuario que contrata un Plan de Entrenamiento Personalizado con lingofit no tendrá que poseer conocimientos previos de la lengua objeto de estudio.

**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, 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.

**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 (por el Chat interno o vía telefónica) 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** El usuario podrá elegir hasta dos (2) locaciones para trabajar sus dos (2) sesiones semanales de entrenamiento asistido durante las cinco (5) semanas de su Plan de Entrenamiento Personalizado. 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 en un periodo no menor a diez (10) días calendario previo al inicio de su Plan.
- 3.6.2** El lugar o lugares escogidos por el usuario 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.
- 3.6.3** 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.
- 3.6.4** **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: silenciosos; concentración: no concurrido, ni distractor; intemperie: no expuesto al sol o la lluvia; salubridad: limpio; y conectividad: con acceso a internet inalámbrico de mínimo 4 megas.

**3.6.5** 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 Disponibilidad de días y horarios de las sesiones asistidas:** Lingofit dispone de cupos limitados por ciclo en los Planes de Entrenamiento Personalizado ofrecidos, el usuario podrá escoger conforme a la disponibilidad de días y horarios existentes al momento de la reserva de su plan. Por lo tanto, se recomienda que éste realice su proceso de inscripción con un mínimo de dos (2) semanas calendario antes del inicio del Plan.

**3.8 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. La elección de dichos días deberá ser indicada claramente por el usuario al momento de su reserva.

**3.9 Horarios:** El usuario tendrá la libertad de elegir los horarios que más se acomoden a sus necesidades, entre las franjas horarias ofrecidas por lingofit: **martes a viernes** 6:00am, 6.30am o 7:00am; 8:00am, 8:30am o 9:00am; 10:00am, 10:30am o 11:00am; 12:00pm, 12:30pm o 1:00pm; 2:00pm, 2:30pm o 3:00pm; 4:00pm, 4:30pm, 5:00pm o 5:30pm; 6:00pm o 6:30pm; 7:00pm o 7:30pm. La elección de dichos horarios junto con su día respectivo deberá ser indicada claramente por el usuario al momento de su reserva.

**3.10** 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 incurrirá en un costo extra en por concepto de operatividad.

### **3.11 Modificaciones al Plan después de su inicio**

**3.11.1 Cambio del lugar de las sesiones asistidas:** Lingofit respetará los dos (2) sitios registrados por el usuario para el desarrollo de las sesiones asistidas durante las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado. Asimismo, el usuario lingofit no podrá solicitar el cambio de ninguno de los dos lugares de las sesiones asistidas durante el transcurso del Plan de Entrenamiento Personalizado. Dichas sesiones serán trabajadas en el lugar o lugares que el usuario eligió al momento de su inscripción. Sin embargo, el cambio de uno (1) de ellos será estudiado en los casos especiales descritos a continuación.

**3.11.2 Casos especiales:** Sólo en situaciones de fuerza mayor (mudanza a un nuevo domicilio, cambio de lugar de trabajo o inicio de vacaciones en el lugar de estudio o trabajo) será permitido el cambio de un (1) lugar de las sesiones asistidas durante el transcurso de las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado. Dicha solicitud deberá ser sustentada por correo electrónico al área administrativa de lingofit para su análisis y aprobación, y esto sólo si el nuevo sitio propuesto cumple con los aspectos locativos y de ubicación descritos en los puntos

anteriores. Además, la solicitud de dicho cambio deberá ser elaborada en un periodo no menor a una (1) semana calendario de anticipación al inicio de la sesión asistida en el nuevo lugar, de lo contrario si el usuario no se encontrase en el lugar de su sesión habitual a la llegada de su instructor, ésta será considerada como *sesión no tomada por el usuario*, sin que esto de lugar a sesiones de reposición y/o indemnizaciones de algún tipo por parte de lingofit (*Ver políticas de cancelación de sesiones asistidas*).

**3.11.3 Cambio de días y horarios de las sesiones asistidas:** Lingofit respetará los días y horarios elegidos por el usuario para el desarrollo de las sesiones asistidas durante las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado. Asimismo, el usuario deberá cumplir con los días y los horarios de las sesiones asistidas que él mismo eligió al momento de su reserva; éstos no podrán ser cambiados durante el transcurso de las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado.

**3.11.4** Cualquier imposibilidad por parte del usuario para cumplir con el horario (u horarios) y/o días que él mismo eligió al momento de su reserva, excluirá a lingofit de cualquier tipo de reprogramación, reembolsos y/o indemnizaciones.

**3.11.5 Cambios de horario y/o de días en las sesiones asistidas por concepto de reposición:** Lingofit garantizará el respeto a los días y horarios elegidos por el usuario durante el transcurso de las cinco (5) semanas del Plan de Entrenamiento Personalizado, salvo en los casos de reposición de sesiones asistidas, los cuales serán escogidos de común acuerdo entre el usuario y lingofit (*Ver políticas de cancelación de sesiones asistidas*).

#### **4. Políticas de cancelación de sesiones asistidas**

**4.1** Lingofit trabajará la totalidad de las sesiones asistidas del Plan de Entrenamiento Personalizado, 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) el instructor no pueda cumplir con su sesión de entrenamiento asistido, lingofit avisará por vía de correo electrónico y por vía telefónica 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 Personalizado.

**4.2** El usuario trabajará la totalidad de las sesiones asistidas del Plan de Entrenamiento Personalizado, 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), el usuario no pueda cumplir con su sesión de entrenamiento asistido, éste avisará por vía de correo electrónico y/o telefónica 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; sin embargo, será deber de lingofit familiarizar al usuario con la sesión no vista en la siguiente sesión asistida 10 a 15 minutos y si es necesario, tomar 10 a 15 minutos de sesiones subsiguientes.

**4.4** 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 Personalizado por parte del usuario, sin lugar a reposiciones y/o indemnizaciones de ningún tipo por parte de lingofit.

**4.5** Los festivos en días (martes, miércoles, jueves o viernes) son días no hábiles para el desarrollo de sesiones asistidas; por lo cual, los instructores no 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 en la siguiente sesión asistida 10 a 15 minutos y si es necesario, tomar 10 a 15 minutos de sesiones subsiguientes.

**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.

#### **4.7 Sesiones de entrenamiento independiente:**

**4.7.1 Aspectos generales:** Las sesiones independientes, que por plan son quince (15), tendrán cada una alrededor de sesenta (60) minutos de duración. 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 y a través de la plataforma web lingofit. Estas sesiones serán supervisadas en su correcta obtención por medio de una evaluación semanal (incluida en la última sesión independiente de la semana), la cual será reportada al administrador para efectos de control de logros obtenidos.

**4.7.2 Responsabilidad:** el usuario trabajará la totalidad de las actividades propuestas en las sesiones independientes, pues éstas juegan un papel imprescindible en la obtención de los logros establecidos por plan. Dichas sesiones, al ser desarrolladas de manera individual por el usuario, gozarán de mayor flexibilidad en cuanto horarios, con respecto a las sesiones asistidas; por lo cual, éstas no serán objeto de aplazamiento en caso de cancelaciones de sesiones asistidas. Es

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

## 5. Políticas de Calidad en el Servicio

**Lingofit cuenta con altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios. Por lo tanto, para el normal desarrollo de todas las actividades propuestas en el Plan de Entrenamiento Personalizado es necesario que tanto lingofit, a través de sus instructores y personal administrativo, y sus usuarios registrados se atengán a las siguientes disposiciones:**

- 5.1** Para garantizar la calidad del Plan de Entrenamiento Personalizado, en cuanto a aspectos de puntualidad, duración, seguridad y control de logros cumplidos, la plataforma lingofit registrará automáticamente el día, la hora de inicio y la hora de finalización de cada una las sesiones asistidas. Las cuales, deben corresponder a las reportadas en el plan del usuario.
- 5.2** Si el usuario o su instructor no se encuentran activos en su sesión asistida en los tiempos preestablecidos, el sistema generará un reporte inmediato 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.
- 5.3** Al momento de la conclusión de la sesión asistida, el instructor permitirá que el usuario verifique el equipo y pertenencias del instructor, para que a continuación, el usuario diligencie el **REPORTE DE SESIÓN CONCLUIDA**, que se generará automáticamente en la cuenta del usuario. Dicho reporte consistirá en la calificación del grado de satisfacción que el usuario dará a la sesión concluida y su autorización para que el instructor se retire.
  - 5.3.1** El diligenciamiento de este formato se entenderá como: ‘la salida del instructor a satisfacción del usuario’, librando a lingofit y a sus instructores de cualquier reclamación posterior en cuanto al servicio o por pérdida de cualquier tipo de objetos en el lugar de la sesión asistida.
  - 5.3.2** El no diligenciamiento de este reporte por parte del usuario, generará un informe inmediato al área administrativa de lingofit, la cual se pondrá en contacto tanto con el usuario como con su instructor, para la verificación de las razones de dicho evento.
- 5.4** El Plan de Entrenamiento Personalizado será evaluado semanalmente durante las cinco (5) semanas de su duración. Dicha evaluación tomará lugar en el último día programado en el plan de cada semana, y tratará sobre los temas vistos durante la semana por concluir. Dicha evaluación consistirá de puntos de carácter gramatical acompañada de preguntas de carácter léxico. Dicha evaluación sólo podrá ser tomada una vez, y los resultados de ésta serán registrados en la cuenta de usuario y reportados a lingofit; éstos resultados servirán como constancia de seguimiento del usuario, y serán tomados en cuenta para la aceptación de un usuario al nivel siguiente.

**5.5** El usuario aprobará el Plan de Entrenamiento Personalizado si cumple satisfactoriamente con el sesenta (60%) por ciento de los logros propuestos medidos a través de las cinco (5) evaluaciones del plan.

**5.6** Para garantizar los procesos de calidad en el servicio, lingofit y sus instructores monitorearán dichos logros durante el transcurso del Plan de Entrenamiento Personalizado. En caso de evidenciarse dificultades de manera temprana por parte del usuario en la consecución de los mismos, lingofit tomará las medidas necesarias para su plena obtención a través de actividades de refuerzo, la cuales el usuario pueda desarrollar de manera independiente.

**5.7** El certificado otorgado por lingofit a los usuarios que concluyen satisfactoriamente un determinado Plan de Entrenamiento Personalizado será por concepto de evaluaciones aprobadas (mínimo 60%) y asistencia a sesiones asistidas (mínimo 80%).

## **6 Uso del sitio web de lingofit**

**6.1** Al utilizar el sitio web de lingofit y su respectiva aplicación web, el usuario acepta las (y se somete a las presentes) responsabilidades y condiciones de uso

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

**6.3** 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.

**6.4** 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.

**6.5** 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.

**6.6** 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.

**6.7** 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 licenciatarios.

**6.8** 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.

**6.9** 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 sus 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.

**6.10** 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.

**6.11** **Enlaces a otros sitios web diferentes a lingofit:** Lingofit no se hará responsable por la seguridad de sus usuarios en los enlaces que directa o indirectamente los instructores lingofit recomiendan durante la ejecución del Plan de Entrenamiento Personalizado.

**6.12** 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.

## **7 Políticas de Privacidad y Uso de Datos**

**7.1 Aceptación:** El interesado y/o usuario otorga en forma voluntaria y expresa a LINGOFIT GIMNASIO DE LENGUAS SAS su consentimiento para la recopilación y procesamiento de la información obtenida del formulario de solicitud de valoración, de la sesión de valoración, del proceso de inscripción, de la creación de cuenta de usuario y posteriores sesiones asistidas. Dicha información será manejada de conformidad con nuestros términos de política de privacidad.

**7.2 Privacidad:** Lingofit no compartirá de ninguna manera la información obtenida de sus usuarios para transferirla a terceros con fines comerciales.

**7.3 Finalidad:** El uso que lingofit dará a la información obtenida de interesados en el servicio y/o usuarios será única y exclusivamente con el fin de contactar, asesorar y mejorar la experiencia de los interesados y/o usuarios en relación al servicio proveído por lingofit.

**7.4 Corrección y eliminación:** El usuario lingofit podrá solicitar la actualización, corrección o eliminación de sus datos al correo: [info@lingofit.com.co](mailto:info@lingofit.com.co)

**7.5 Seguridad:** lingofit cuenta con sistemas razonables de seguridad para la protección de los datos que se almacenan en sus servidores. No obstante, el garantizar una total infalibilidad de estos sistemas será imposible por parte de lingofit, pues ningún sistema de seguridad es inviolable.