

## POLÍTICA DE PAGOS Y REEMBOLSOS

Desde All Right, hacemos todo lo posible por garantizar una comprensión clara de las relaciones financieras entre Estudiantes y Profesores con respecto a los Servicios que brindamos. Esta política se aplica a todas las funciones de pago disponibles a través de la Plataforma, así como a cualquier aplicación móvil de All Right (denominada en conjunto, la «Plataforma»).

El significado de los términos que figuran en mayúscula en el presente documento se detalla en los Términos y condiciones del servicio de All Right.

### 1. Condiciones de pago generales

- 1.1. Todos los pagos entre Estudiantes y Profesores se realizarán exclusivamente a través de la Plataforma. Cualquier pago que se efectúe a través de la Plataforma se realizará en USD, EUR o UAH. Tenga en cuenta que, si su divisa es: (a) distinta al USD, EUR, UAH o (b) a la divisa de facturación de su método de pago, es posible que la compra se procese fuera de su país de residencia. Como consecuencia, puede que se le apliquen ciertas tarifas y que el importe que aparezca en el extracto bancario sea diferente a la cantidad mostrada al realizar el pago.
- 1.2. En la Plataforma, encontrará **pagos periódicos** dentro de los paquetes denominados «Servicio de suscripción mensual». Puede pausar o cancelar estos pagos periódicos. Obtenga más información sobre cómo hacerlo en este artículo.
- 1.3. La Plataforma también dispone de un sistema de **pago a plazos** a través de proveedores de servicios de pago de terceros como Klarna, PayU, Monobank y similares. Al utilizar este servicio de pago a plazos, se compromete a leer los términos y condiciones del proveedor, así como las condiciones de reembolso, que pueden diferir de los términos y condiciones estipulados en la Plataforma.
- 1.4. Todas las clases están supeditadas a un pago, a excepción de la clase de prueba, que se proporciona de forma gratuita. Tal como se establece en las condiciones de los programas del Sitio web, es posible que se le revoque el acceso a los programas disponibles en la Plataforma si no paga el importe debido.
- 1.5. El Estudiante puede solicitar el reembolso de aquellas clases que no se hayan impartido dentro de los 28 días posteriores a la compra («Garantía de devolución»). Obtenga más información sobre los reembolsos en la cláusula correspondiente de esta Política.
- 1.6. All Right se reserva el derecho a proporcionar, modificar o rescindir descuentos, promociones y compras con ofertas especiales a los Usuarios, de acuerdo con lo establecido en las condiciones determinadas e introducidas únicamente por la Empresa.

### 2. Transacciones entre Estudiantes y Profesores

- 2.1. All Right facilita los contratos entre los Usuarios (Estudiantes y Profesores) a través de su Plataforma, que permite solicitar, entregar y pagar los servicios docentes. All Right es solo una Plataforma y bajo ningún concepto forma parte de ningún contrato entre Profesores y Estudiantes, ni se responsabiliza de ningún otro servicio o material que proporcione un Profesor. Asimismo, tampoco se hace responsable de controlar las transacciones entre Estudiantes y Profesores.
- 2.2. Las clases solo se pueden impartir si se realiza el pago por adelantado. Puede que se rechace una clase reservada y programada en la Plataforma si no se confirma el pago con antelación.

- 2.3. El precio de cada clase depende del nivel del profesor que la imparte. Encontrará información actualizada sobre el precio de las clases en la Plataforma. Tenga en cuenta que los precios se pueden modificar sin previo aviso.

### **3. Ofertas especiales. Suscripciones**

- 3.1. Con fines comerciales y el objetivo de atraer a más Estudiantes a la Plataforma, hay ofertas especiales, en particular una suscripción y un paquete de clases con descuento.
- 3.2. En el caso del paquete de 36 clases, estas clases se pueden conservar en el saldo del Estudiante durante 12 (doce) meses a partir de la fecha de compra; vencido ese plazo, se ingresará el importe monetario equivalente en la cuenta de bonificación del Estudiante. En cuanto al paquete de 72 clases, estas se pueden conservar en el saldo del Estudiante durante 24 (veinticuatro) meses a partir de la fecha de compra; vencido ese plazo, se ingresará el importe monetario equivalente en la cuenta de bonificación. Este importe se calcula en función del precio de la clase al adquirir el paquete, excluyendo los descuentos aplicados.
- 3.3. Al contratar el Servicio de suscripción mensual, se activa la tramitación automática de la cuota correspondiente (pago periódico) en función del importe indicado en la Plataforma al adquirir la suscripción. El procesamiento automático de esta cuota se produce al adquirir la suscripción y, a partir de entonces, se tramita una vez al mes, dependiendo de la fecha del pago inicial.
- 3.4. Una vez pagada la cuota mensual, el Estudiante obtendrá acceso a los servicios incluidos en la suscripción, de acuerdo con la información proporcionada en la Plataforma en el momento de su adquisición. En caso de que el pago programado se vea afectado, se dará por terminada la prestación de los servicios.
- 3.5. Si, en el momento del pago programado, el Estudiante no ha utilizado todas las clases que se le han proporcionado con la suscripción, estas se deducirán del saldo y se le ingresará el importe monetario equivalente en la cuenta de bonificación. Este importe se calcula en función del precio de la clase al adquirir la suscripción, excluyendo los descuentos o códigos promocionales que se hayan aplicado.
- 3.6. Los fondos de la cuenta de bonificación pueden utilizarse para adquirir nuevas lecciones por un importe no superior al 25% del coste total de cada compra.

### **4. Comisión de All Right**

Aplicamos una tarifa de servicio a los Profesores por el uso de nuestra Plataforma y Servicios («Tarifa de servicio»). Esta tarifa de All Right se aplica a cada clase impartida y su importe está establecido en el Acuerdo de servicio celebrado entre el Profesor y la Plataforma. La Empresa se reserva el derecho a modificar las tarifas de servicio por el uso de la Plataforma; dichas modificaciones entran en vigor cuando se publican en el Sitio web o se comunican por correo electrónico.

### **5. Condiciones de reembolso generales**

- 5.1. Los reembolsos solo se emiten de acuerdo con la presente Política.
- 5.2. Si el Usuario infringe los Términos de servicio de alguna manera, nos reservamos el derecho a rechazar su solicitud de reembolso.
- 5.3. Los reembolsos solo se pueden solicitar en los 28 días posteriores a la fecha en que se haya realizado el pago. Por ende, nos reservamos el derecho a rechazar la solicitud de reembolso si se presenta después del plazo indicado.
- 5.4. No se emiten reembolsos automáticos. Los reembolsos solo se conceden bajo solicitud y en los casos establecidos en esta Política.

- 5.5. Las clases de bonificación no se pueden reembolsar. Si ha adquirido un paquete de clases y no ha asistido ni a una sola, se le reembolsará el importe total.
- 5.6. Las ofertas, incluidas las clases grupales gratuitas, clubes de conversación, recursos disponibles en la aplicación móvil, materiales, instalaciones o servicios que la Plataforma proporcione de forma gratuita, no se pueden reembolsar en efectivo ni canjearse por clases individuales.
- 5.7. Si se produce una circunstancia excepcional que le impide asistir a una clase individual/grupal o que le obliga a cancelarla con poca antelación, el Profesor podrá emitir un reembolso a su discreción, pero no estará obligado a hacerlo.

## **6. Procedimiento de reembolso**

- 6.1. Si desea solicitar un reembolso, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través de los datos que figuran en el sitio web y proporcione la siguiente información:
- Fecha y hora de la clase
  - Motivo del reembolso solicitado
  - Nombre del Profesor
- Es posible que solo reciba un reembolso por solicitud.
- 6.2. Procesaremos su solicitud en un plazo de 24 horas, en las que revisaremos su caso detenidamente y nos pondremos en contacto con usted para aclarar o resolver cualquier duda, en caso de que sea necesario. Si en un plazo de 7 días naturales no responde a las comunicaciones que le enviamos, nos reservamos el derecho a archivar su solicitud de reembolso sin ninguna compensación y sin derecho de apelación.
- 6.3. La decisión de aceptar o rechazar el reembolso se efectuará en un plazo de 10 días naturales.
- 6.4. Los reembolsos se ingresarán en la misma cuenta desde la que se realizó el pago. En caso de que sea imposible, el Estudiante y la Plataforma se esforzarán por encontrar un método de reembolso adecuado para ambas partes. Al procesar el reembolso, se calculará el coste de las clases ya completadas tomando como referencia el precio de la clase al realizar la compra y excluyendo los posibles descuentos, códigos promocionales u otras ofertas que el Estudiante hubiese aplicado.
- 6.5. **Tenga en cuenta que los contracargos o solicitudes de devolución NO son reembolsos.** Para evitar solicitar una devolución por error, le recomendamos ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte antes de acudir a su banco.
- 6.6. All Right no se hará responsable de ningún tipo de comisión que pueda cobrarle el banco o proveedor de servicios de pago, ni cubrirá dicho importe al tramitar el reembolso. Si solicita un reembolso, la rapidez y disponibilidad del importe reembolsado en su cuenta bancaria dependerá únicamente de los términos y condiciones de su entidad.

## **7. Eliminación de una cuenta**

Si decide eliminar su cuenta de All Right, el saldo restante caducará. En caso de que All Right suspenda o cancele su cuenta por infringir alguna de sus políticas, entiende y acepta no recibir ningún reembolso o compensación por el saldo o clases programadas que no haya utilizado.

## **8. Servicios de pago**

- 8.1. La Plataforma de All Right dispone de un sistema de procesamiento de pagos gracias a proveedores externos, entre los que se incluyen PayPal, Payoneer y Ecommpay; esto nos permite (a) cobrar a los Estudiantes sin necesidad de procesar la información de sus tarjetas de crédito/débito; y (b) habilitar los pagos a los Profesores.

8.2. A fin de despejar cualquier tipo de duda, los pagos que realiza el Estudiante a All Right satisfacen su obligación de remunerar al Profesor por los servicios de enseñanza prestados a través de la Plataforma.

### **9. Datos proporcionados por usted**

9.1. Acepta y entiende que los datos de facturación que proporciona al adquirir clases individuales/grupales a través de la Plataforma los procesan únicamente los proveedores de servicios de pago. All Right no recopila, almacena, ni procesa sus datos de facturación.

9.2. Acepta que All Right no se haga responsable de ningún fallo que puedan cometer terceros al proteger dicha información. El procesamiento de pagos está sujeto a los términos, condiciones y políticas de privacidad de los proveedores de servicios de pago, además de a la presente Política.

9.3. Usted reconoce nuestro derecho a cambiar de proveedores de servicios de pago y a exigirles que transfieran su información a otros proveedores de servicios que cifren su información utilizando la capa de conexión segura (SSL) u otra tecnología de seguridad comparable.

### **10. Otras disposiciones**

All Right no es un banco ni ningún tipo de institución financiera y, por ende, no proporciona ningún servicio o asesoramiento financiero. Todos los pagos que se procesan a través de la Plataforma se realizan únicamente con el objetivo de facilitar los servicios de enseñanza entre Profesores y Estudiantes. Dichos pagos no se pueden realizar ni utilizar para llevar a cabo ninguna actividad fraudulenta, criminal o ilegal, tal como lo establece la ley.