

# CONTRATO GENERAL DE SERVICIO

## *Curso 2025-2026*



Estimada familia,

Anunciamos la apertura de matriculación en los centros Learn and Play para el curso 2025-2026 en todas las etapas e idiomas disponibles. Este curso Learn and Play celebra 17 años de enseñanza en Alcalá de Henares. Es un honor para nuestro equipo tener la oportunidad de enseñar a nuestros alumnos y verlos crecer y avanzar a niveles bilingües en inglés, alemán y/o francés. Continuamos reforzados en la idea de que se puede aprender jugando y conseguir niveles casi nativos como ya hemos visto en promociones graduadas con niveles C1, C1.5 y C2.

Nos comprometemos a dar una enseñanza de calidad, con profesores profesionales, expertos en su materia y en aulas adaptadas a las etapas de desarrollo de cada grupo.

El aprendizaje de un idioma es como una maratón en el que la constancia y el esfuerzo llevan a conseguir el objetivo. Entrenaremos todos juntos para conseguir llegar a la meta. Gracias por confiar en nosotros cada curso escolar.

Para el mejor funcionamiento de nuestro centro y de las clases de idiomas, rogamos lean detenidamente el contrato general de contratación (a continuación) y el contrato particular (el cual recibirán por correo electrónico).

Gracias, Silvia Meruelo - Directora- Gerente

# CONTRATO GENERAL DE SERVICIO

## *Curso 2025-2026*

En Alcalá de Henares, este contrato comprende cursos de idiomas contratados durante el curso escolar de Septiembre 2025 hasta junio 2026.

### CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

#### 1. AMBITO DE APLICACIÓN

1.1 Estas condiciones generales de contratación (las “Condiciones Generales”) son las aplicables a la prestación de servicios de enseñanza de inglés entre la sociedad que explota el centro Learn and Play, Centro Idiomas Go LP Spain S.L., CIF: B86870086, DATOS DE INSCRIPCIÓN REGISTRO MERCANTIL: Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31756, Libro 0, Folio 210, Sección 8, Hoja M-571396, Inscripción 1 (el “Proveedor”) y el Cliente que consten identificados en cada momento en las Condiciones Particulares en vigor entre el Proveedor y el Cliente (conjuntamente, las “Partes”).

1.2 A los efectos previstos en estas Condiciones Generales:

a. Las “Condiciones Particulares” están formadas por correo electrónico enviado al cliente claramente marcado como “ANEXO 3- Condiciones particulares - Contratación curso idiomas y confirmación de matrícula”. Este correo se enviará al cliente una vez el centro haya aceptado su solicitud de matrícula.

b. “Cliente” significa la persona que, en nombre propio o en nombre y representación de un menor bajo su tutela o patria potestad, contrate los Servicios del Proveedor, sin que éstos puedan ser cedidos por el Cliente a terceros ni ser utilizados por otras personas distintas al Cliente o el menor bajo su tutela o patria potestad que consta inscrito como alumno en el Centro.

c. “Servicios” significa los servicios de enseñanza de inglés, francés o alemán, bajo el la metodología de Learn and Play, contratados en cada momento por un Cliente con el alcance que resulte de las Condiciones Particulares que, en todo caso, tendrán que prestarse por el Proveedor de acuerdo con las referidas Condiciones Particulares y estas Condiciones Generales.

d. "Proveedor" se refiere al prestador de servicios de enseñanza de idiomas conocida con nombre comercial como el centro "Learn and Play Languages", operada por la empresa Centro Idiomas Go LP Spain S.L. , CIF: B86870086. DATOS DE INSCRIPCIÓN REGISTRO MERCANTIL: Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31756, Libro 0, Folio 210, Sección 8, Hoja M-571396, Inscripción 1 (el "Proveedor")

e. "Contrato" significa, conjuntamente, las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales.

1.3 Tanto las Condiciones Generales como las Condiciones Particulares están redactadas en castellano. En caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares prevalecerá lo previsto en las Condiciones Particulares.

1.4 El texto completo del Decreto que regula el derecho a la información y los derechos económicos de los alumnos se encuentra a disposición del público en la web de la Comunidad de Madrid. La contratación de estos estudios se reguló en la Comunidad de Madrid en 2004 por el Decreto 84/2004, con el fin de proteger los derechos del consumidor en este terreno, sobre todo en cuanto a información y financiación.

1.5 La aceptación de estas Condiciones Generales ya sea mediante su firma o, alternativamente, a través de la suscripción online de la solicitud de matrícula o de la Renovación de matriculación (siempre y cuando lleven anexa una copia de las Condiciones Generales o, alternativamente, un enlace a estas Condiciones Generales en el sitio web del Proveedor) implica que el Cliente:

a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto y que ha tenido la oportunidad de realizar al Proveedor las preguntas necesarias para resolver las dudas que el mismo pudiera tener tanto en relación con las Condiciones Generales como respecto a las Condiciones Particulares.

b. Es una persona con capacidad suficiente para contratar.

c. Asume todas las obligaciones que resultan del Contrato.

1.6 Las Condiciones Generales podrán modificarse, por ejemplo, por motivos legales, regulatorios, de seguridad o comerciales, únicamente, si tras la remisión de las modificaciones propuestas al Cliente, éste las acepta de forma voluntaria y sin reservas. Dicho consentimiento se entenderá prestado si transcurridos treinta (30) días naturales desde que sean entregadas efectivamente al Cliente (con acuse de recibo) o desde que se haya informado al Cliente de su existencia en el sitio web del Proveedor <https://www.learnandplay.es/legal> el Cliente no manifiesta de forma escrita su oposición a la incorporación de las referidas modificaciones.

## 2. SERVICIOS

2.1 Con carácter previo a la aceptación de este Contrato, el Cliente ha sido informado, a través de un correo electrónico o mediante la entrega en soporte papel, de los siguientes aspectos:

- i. catálogo completo de los cursos ofertados, con sus características esenciales y objetivos, así como duración y horas, y las principales características del sistema de enseñanza basado en la metodología de enseñanza de Learn and Play ;
- ii. datos de identificación del Proveedor (con indicación expresa de que actúa por cuenta propia), así como del centro donde se prestarán los Servicios;
- iii. Precio del curso por el que el Cliente ha mostrado interés incluyendo, todos los impuestos y tasas, así como el coste de los Materiales (según dicho término se define en el apartado 2.10) (conjuntamente, "Precio") que, necesariamente, tendrá que asumir el Cliente y que es necesario para el desarrollo del curso por ser inherente al método de enseñanza Learn and Play, así como las condiciones y medio de pago;
- iv. la necesidad del Proveedor, por un tema organizativo, de conocer el número de renovación de matrículas con anterioridad al inicio de cada curso escolar y, por tanto, el procedimiento anual de renovación de matrícula que se realizará anualmente de forma telemática;
- v. el derecho de desistimiento del Cliente en los términos que resultan del apartado 3;
- vi. no se aceptará alumnos en clase si su pago no ha sido efectuado para el día 5 de cada mes. Será obligatorio comunicar a la dirección del centro las bajas de matrícula o la no asistencia del siguiente mes con dos semanas de antelación o, por el contrario, se les pasará la mensualidad del siguiente mes y perderán su plaza en el grupo pasando a nuestra lista de espera hasta que quede una plaza disponible.
- vii. el contenido de estas Condiciones Generales, habiendo ofrecido al Cliente la posibilidad de formular preguntas en relación con las mismas.

2.2 Los Servicios se prestarán en el centro detallado en la solicitud online de matrícula o formulario online de renovación de matrícula (según estos términos se definen a continuación), según corresponda (el "Centro"). Los folletos o documentos informativos sobre los cursos impartidos, precios y modalidades de pago, así como los modelos de contratos utilizados por el centro, en su caso, están a disposición del público en la web [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es) y en este documento. Ver anexos.

2.3 Horarios y duración de las clases según el curso:

a. Bebés (6 meses a 36 meses): la duración habitual de las clases de los cursos Bebés será de 45 minutos, una vez por semana. En el caso de tener solo 1 alumno, la duración de la clase será de 30 minutos porque se adapta a la capacidad de concentración del alumnado en edades tempranas y porque toda la atención se centra en este único alumno.

b. Infantil (de 3 a 6 años): la duración habitual de las clases de los cursos de infantil será de 45 minutos, con opción de una vez a la semana o opción de dos veces por semana.

c. Primaria (de 6 a 12 años / 1º a 6º de primaria) la duración habitual de las clases de los cursos Primaria será de 45 minutos, dos veces en semana.

d. Secundaria (1º ESO a 4º ESO/ KET A2/PET B1/FCE B2/ CAE/C1) la duración habitual de las clases será de 60 minutos, dos veces por semana.

e. Bachillerato (1º y 2º Bachillerato) la duración habitual de las clases será de 60 minutos, dos veces por semana.

f. Cursos inglés extraescolar en escuela Infantil: la duración de las clases de los cursos son de 45 minutos 1 día a la semana.

g. En caso de clases one-to-one (un solo alumno) la duración de la clase podrá variar.

2.4 El horario concreto de las clases será el que conste en las Condiciones Particulares y, por tanto, podrá variar cada curso escolar, dependiendo del curso escogido y del número de alumnos asignados a cada curso que, en cada momento, pueda estar disponible.

2.5 Los cursos darán inicio, con carácter general, durante septiembre de cada año natural y finalizarán durante junio del año siguiente, en las fechas concretas y de acuerdo con el calendario de días lectivos que resulte de las Condiciones Particulares.

i. El calendario de festivos se entregará la primera semana de septiembre. Nuestro calendario se rige por el calendario escolar mayoritariamente, pero puede haber días que varíen. Se hace un esfuerzo muy grande para que ningún grupo se vea más afectado por festivos que otro, y tomamos nuestras decisiones sobre horas lectivas estudiando el año escolar de forma global.

ii. Las vacaciones de Navidades, puentes y vacaciones de Semana Santa y/o festivos locales de Alcalá de Henares, de la Comunidad y nacionales en los que cierra el centro no son recuperables.

2.6 Política sobre recuperaciones: Las clases marcadas en el calendario lectivo a las que, por el motivo que sea, un alumno no asista no podrán recuperarse.

La recuperación de una clase perdida por parte del alumno solo se permitirá cuando se avise previamente de la no asistencia en caso de fuerza mayor como puede ser enfermedad, cita médica, prueba médica o fallecimiento de un familiar todos con justificante y solamente si existe la posibilidad de acomodar al alumno en otra clase. No habrá recuperación de clase por viajes, viajes escolares, asistencia a cumpleaños, actividades escolares externas al proveedor o tampoco si no se ha avisado con suficiente antelación en caso de fuerza mayor. Recuperar clases perdidas por parte del alumno no es una obligación del centro, sino una deferencia que se hace al alumno por no perder ritmo con sus clases.

2.7 El número máximo de alumnos será de diez (10) por clase. En el caso de clases impartidas en centros externos, el máximo de alumnos por grupo será de diez (10).

2.8 En caso de que al 1 de octubre de cada año natural el número de alumnos por clase sea de tres (3) o inferior, y no existan otros grupos que puedan absorber a esos alumnos, el Proveedor se reserva el derecho de disolver el grupo y, en tal caso, procederá a la devolución de cualquier cantidad que, en concepto de matrícula, haya abonado el Cliente durante el referido mes de octubre, incluyendo el coste de los Materiales a que se refiere el apartado 2.10.

2.9 Los alumnos de etapas de Bebes e Infantil (6 meses hasta 6 años) serán acompañados por una persona adulta durante todo el curso. En las clases impartidas en centros externos, como en programas de Escuelas infantiles, los alumnos no estarán acompañados por un adulto.

2.10 El profesorado reúne la titulación académica o cualificación profesional adecuada para la impartición de los cursos. El profesor asignado a cada grupo puede cambiar sin aviso previo. El centro se reserva el derecho de realizar cambios de profesorado en caso de emergencia, enfermedad o bajas. Las clases de idiomas se contratan con el centro no con el profesor por lo que un cambio de profesor no da derecho a una baja inmediata si el servicio queda cubierto de forma correcta.

2.11 La contratación de los Servicios mediante la aceptación de las Condiciones Generales y, además, la suscripción de las Condiciones Particulares implica que el Cliente conoce y acepta que dichos Servicios se basan en el método de enseñanza no reglada de la metodología Learn and Play que, además de la asistencia presencial del alumno al Centro, requiere de la utilización de unos materiales educativos propios (los "Materiales"), cuyo coste asumirá el Cliente, y que, sin perjuicio de la adecuación del referido material a las necesidades de cada curso, consistirá (dependiendo de la etapa) en lo siguiente: el acceso a la aplicación Learn and Play web, workbooks para los cursos de 5º y 6º primaria, libros de texto nivel A2, B1, B2, C1, C2 dependiendo del curso desde 1º ESO en adelante.

2.12 Los Servicios tienen la consideración de enseñanza no reglada y, por tanto, los diplomas o certificados que pueda emitir el Proveedor no tienen naturaleza oficial. El Proveedor prepara a los alumnos para realizar, si así lo desean, exámenes que proporcionan diplomas internacionalmente reconocidos, cuya matrícula o pago de derechos no están incluidos en el Precio de los cursos ofrecidos por el Proveedor.

### 3. DERECHO DE DESISTIMIENTO

3.1. El Cliente tendrá derecho a desistir de los Servicios en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la suscripción de las Condiciones Particulares, sin necesidad de indicar el motivo ni incurrir en costes. De ejercitarse el derecho de desistimiento por un Cliente, el Proveedor vendrá obligado a la devolución de todos los importes que el Cliente le haya abonado, usando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial. Los importes correspondientes a los Materiales solo se reembolsarán previa devolución de los Materiales físicos, sin haber sido usados.

3.2. El derecho de desistimiento que se regula en este apartado podrá ejercitarse por cualquier medio escrito y, de realizarse de forma unilateral por el Cliente, el Proveedor tendrá que comunicarle sin demora, en soporte duradero, el acuse de recibo de dicho desistimiento.

## 4. PRECIO

4.1. El listado de precios para el curso 2025-2026 esta disponible a continuación en el ANEXO 2.

4.2 Las clases se abonarán sin falta entre el día 1 y el 5 de cada mes. No se permitirán medias mensualidades (pagar solo la mitad del mes). La mensualidad será la estipulada cada mes durante el curso, de septiembre a junio (incluye meses con vacaciones de Navidades, puentes y vacaciones de Semana Santa y/o festivos locales, de la Comunidad y nacionales en los que cierra el centro). Quedan excluidos los meses de julio y agosto.

4.3 Es obligatorio domiciliar el pago. No se aceptarán pagos en efectivo, con tarjeta o por transferencia.

4.4 Para domiciliar los pagos, el titular de la cuenta debe obligatoriamente, y de acuerdo con la ley vigente, rellenar y firmar la autorización de domiciliación SEPA que se le proporcionará por correo electrónico titulado "ANEXO 4: Mandato SEPA".

i. En caso de que existiese algún error con las domiciliaciones, avisen al centro antes de dar orden al banco, por favor, ya que podemos resolver la situación con mayor rapidez desde nuestro centro.

ii. Es necesaria una autorización Mandato SEPA nuevo con cada cambio de cuenta bancaria o cambio de dato personal incluyendo cambio de número de identificación (ex: cambio de NIE a DNI).

iii. Solo el titular de la cuenta bancaria debe de firmar el mandato SEPA y debe de proporcionar al centro "Certificado de titularidad de cuenta bancaria" emitido por su entidad bancaria.

4.4 El Cliente pagará por los Servicios con los siguientes conceptos, cuyo importe y condiciones de pago serán los que en cada momento resulten (indicados en euros) de las Condiciones Particulares:

a. Matrícula y/o renovación de matrícula, según corresponda.

b. Precio que será único para cada curso.

c. Materiales.

d. Impuestos que, en su caso, resulten de aplicación de acuerdo con la legislación vigente.

4.5. A menos que las Condiciones Particulares determinen otra cosa:

a. El importe de la Matrícula se hará efectivo tras la recepción del correo electrónico "ANEXO 3- Condiciones particulares - Contratación curso idiomas y confirmación de matrícula".

i. Alumnos nuevos al centro abonarán la matrícula por transferencia bancaria con los datos proporcionados en el correo marcado: "ANEXO 3- Condiciones particulares - Contratación curso idiomas y confirmación de matrícula".

ii. Alumnos actuales y/o antiguos del centro: Para la renovación de matrícula el centro girará el recibo por domiciliación bancaria.

b. El pago de los Materiales se hará efectivo en octubre o tras la incorporación del alumno al centro tras la recepción del cliente del correo electrónico denominado "ANEXO 3- Condiciones particulares - Contratación curso idiomas y confirmación de matrícula". Este concepto será girado por domiciliación bancaria en todos los casos. Aplicable para alumnos en cursos de 5º de primaria hasta adultos en cursos de inglés, francés y/o alemán.

c. Se pone a disposición del alumno o titular de cuenta la factura de cada pago que se realice al centro y/o verá un historial de pago con recibos de pagos efectuados en la web interna de [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es) a la que puede acceder con su usuario y contraseña. Estas credenciales se harán llegar a cada alumno al principio de cada curso académico.

d. Los impuestos que en cada caso resulten de aplicación se pagarán en los términos previstos en la normativa vigente.

e. La formación no reglada (enseñanza de idiomas) es una actividad exenta de IVA según el artículo 20.1.9º de la Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido actualmente.

4.6. El Proveedor únicamente vendrá obligado a la devolución de la Matrícula y el Material en los supuestos previstos en los apartados 2.8 y 3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa que resulte aplicable, el Proveedor no vendrá obligado a la devolución del importe de la Matrícula ni del Material en ningún otro caso. En particular, el Cliente entiende y acepta que el abandono del curso, cualquiera que sea motivo, o la terminación por el Cliente de la relación con el Proveedor supondrá la pérdida de dichas cantidades.

4.7. En caso de que el Cliente haya domiciliado el pago de cualquiera de los importes que se incluyen en la contraprestación de los Servicios y se produjera la devolución de alguno de los recibos, todos los costes asociados a dicha circunstancia serán asumidos por el Cliente con total indemnidad para el Proveedor. Esto incluye comisiones de envío y devolución de recibos domiciliados aplicados por los bancos.

4.8. Tanto la Matrícula como los cursos son personales e intransferibles y, por tanto, ninguna otra persona que no sea el alumno identificado en solicitud de matrícula podrá asistir a los cursos contratados por el Cliente.

## 5. SOLICITUD DE MATRÍCULA

5.1. Los Servicios se contratarán inicialmente por el Cliente mediante la suscripción de la correspondiente solicitud de matrícula online (la "solicitud de matrícula") que se formalizará por escrito a través de formulario digital a través de la web [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es). En cada solicitud de matrícula deberá constar necesariamente, al menos:

a. La identificación del Cliente y el alumno para el que contrata los Servicios, así como la relación entre el Cliente y el alumno y la acreditación, en su caso, de la patria potestad o tutela respecto al mismo.

b. Los Servicios solicitados, con indicación del curso en el que está interesado y los detalles y características de este.

c. La contraprestación por los Servicios sin descuentos aplicados.

d. Mención expresa respecto a la revisión realizada por el Cliente de las Condiciones Generales, así como la posibilidad ofrecida por el Proveedor al Cliente de realizar consultas y, además, la aceptación expresa por el Cliente de las Condiciones Generales y, en su caso, la manifestación respecto al acceso a la información pre-contractual a que se refiere el apartado 1.4.

e. El consentimiento del Cliente para recibir por correo electrónico, o en el espacio que a tal efecto se haya creado en la web del Proveedor o por cualquier otro medio que se haya pactado entre las Partes, la información y formularios de renovación de matrícula para sucesivos cursos, que podrán contratarse a distancia y a los que resultarán de aplicación, en todo caso, estas Condiciones Generales.

f. En el apartado de la solicitud de matrícula/solicitud renovación matrícula online, el consentimiento del Cliente para con el tratamiento de sus datos de carácter personal, su voz y su imagen, así como la manifestación de sus derechos en este ámbito y de cómo ejercerlos, y la identificación de los responsables de dicho tratamiento.

5.2. La solicitud de matrícula no será vinculante para las Partes hasta que se produzca la aceptación del Proveedor y ésta haya sido remitida al Cliente correo electrónico (la "Aceptación"), fecha a partir del cual se entenderá perfeccionada la relación entre las Partes. Sin perjuicio de la remisión de la Aceptación por el Proveedor al Cliente de conformidad con lo previsto en este apartado 5.2, el Proveedor estará obligado, en todo caso, a guardar una copia digitalizada de la solicitud de matrícula y su Aceptación en el Centro como prueba de la contratación efectuada.

5.3. El Proveedor no tiene obligación alguna de aceptar ninguna solicitud de matrícula y, por tanto, se reserva el derecho a rechazarlas sin que de ello se derive responsabilidad alguna para el Proveedor.

## 6. RENOVACION MATRICULAS

6.1. Anualmente, antes de que finalice el curso escolar (aproximadamente entre los meses de abril a junio), el Proveedor dirigirá al Cliente comunicación escrita que podrá ser entregada en mano, por correo, correo electrónico, a los efectos de facilitarle, en relación con el próximo curso escolar, toda la información que resulta del apartado 2.1 (la "Notificación de renovación de matrícula") y, además:

a. La posibilidad de formalizar la renovación de matrícula para el nuevo curso (la "renovación de matrícula), a distancia por medios electrónicos mediante la cumplimentación del formulario de renovación de matrícula (el "Formulario de renovación de matrícula") en la web de [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es).

b. Mención expresa de que:

i. La devolución cumplimentada del formulario de renovación de matrícula implicará, tras la Aceptación del mismo por el Centro, la obligación de pago por el Cliente de la contraprestación del nuevo curso en los términos que resulten de las Condiciones Particulares, así como la aceptación de las Condiciones Generales.

ii. Tras la Aceptación de la solicitud de renovación de matrícula por el Proveedor, los términos y condiciones de la solicitud de renovación de matrícula (que tendrán la consideración de Condiciones Particulares), junto con las Condiciones Generales serán los que regirán la relación entre las Partes hasta la finalización del nuevo curso contratado.

iii. El Proveedor remitirá al Cliente su Aceptación, para su archivo, a través de soporte duradero.

iv. Sin perjuicio de la remisión de la Aceptación de la solicitud de renovación de matrícula por el Proveedor al Cliente de conformidad con lo previsto en este apartado 6.1, el Proveedor estará obligado, en todo caso, a guardar una copia digitalizada de la solicitud de renovación de matrícula por el Cliente y su Aceptación por el Proveedor en el Centro como prueba de la contratación efectuada.

6.2. Resultará de aplicación a la renovación de matrícula la regulación de los contratos a distancia por medios electrónicos vigente en cada momento.

## 7. PLAZOS DE MATRICULA

7.1. Semana 1 – del 12 al 18 de mayo 2025 - Matriculación alumnos en modalidad presencial del curso 2025-2026 para alumnos que no cambian de días ni de horas de clase. Renuevan la matrícula en su horario habitual de clase pero avanzan de nivel. \* excepto alumnos que pasan a EPO 1, los cuales deben esperar al 26 de mayo.

7.2 Semana 2 – del 19 al 25 de mayo- Matriculación de alumnos en modalidad presencial para el curso 2025-2026, para alumnos que precisan cambios de días o de horas de clase. Rogamos que hagan la matricula lo antes posible esa semana para evitar que se queden sin plaza. \* excepto alumnos que pasan a EPO 1, los cuales deben esperar al 26 de mayo.

7.3. Semana 3 – del 26 al 31 de mayo- Matriculación para alumnos que pasan a 1º de primaria y también para hermanos de alumnos actuales que son nuevos en el centro.

7.4. Semana 4 - del 2 de junio en adelante - Matrícula abierta para nuevos y antiguos alumnos no actualmente matriculados. Si no se ha terminado el curso completo, con su correspondiente evaluación en junio, los alumnos que quieran matricularse en Learn and Play de nuevo tendrán que esperar hasta esta semana. No se tendrá en cuenta su solicitud con anterioridad.

## 8. DOCUMENTACIÓN REFERENTE AL PROCESO DE MATRÍCULA

Proceso de matriculación y renovación de matrícula:

8.1 Alumnos actuales y alumnos antiguos: Recuerden que la renovación de matrícula se realiza accediendo a la web de Learn and Play: [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es) con sus usuarios y contraseñas. Si no disponen de su usuario y contraseña, pueden solicitarla que se les reenvíen unas nuevas por correo electrónico solicitando estas en: [administracion@learnandplay.es](mailto:administracion@learnandplay.es).

La renovación de matrícula se realiza de forma anual e incluye el pago anual de la matrícula.

8.2 Alumnos nuevos: Deben de proceder a rellenar el formulario disponible en [www.learnandplay.es](http://www.learnandplay.es) cuando sea la semana correspondiente para realizar matrículas para alumnos nuevos al centro. Cuando el proceso se ha realizado con éxito, el proveedor enviará un correo electrónico anunciando la recepción de la solicitud con todos los datos proporcionados. Es obligación del cliente revisar estos datos para confirmar que son correctos.

## 9. RECLAMACIONES

9.1. El Cliente podrá dirigir cualquier reclamación relacionada con los Servicios a través de las hojas de reclamación que están a su disposición en el Centro.

9.2. De conformidad con lo dispuesto por la normativa nacional aplicable, se informa de que el Cliente, en su caso, podrá presentar una reclamación relativa a los Servicios en aquellos casos previstos legalmente ante la plataforma de resolución alternativa de litigios con consumidores u organismo competente equivalente, no encontrándose el Proveedor obligado a participar en el mismo.

## 10. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

10.1. El Proveedor asume plena responsabilidad respecto a los Servicios y responderá ante el Cliente, de los daños y perjuicios que se le hubiesen irrogado por causas imputables al Proveedor o a sus profesionales o empleados como consecuencia de dolo o culpa grave de cualquiera de ellos. Fuera de tales casos, la responsabilidad del Proveedor, que solo será por los daños directos efectivamente causados al Cliente (excluyendo, por tanto, lucro cesante o daños reputacionales) estará limitada a las cantidades recibidas por el mismo del Cliente en contraprestación de los Servicios

10.2. En ningún caso el Proveedor será responsable de los daños derivados, o causados, en todo o en parte, como consecuencia de la falsedad, el ocultamiento o cualquier otra conducta del Cliente que fuera dolosa o negligente, o no realizada conforme a los principios de la buena fe, o de incumplimientos que se produzcan por causas que están fuera de su control razonable.

10.3. La responsabilidad del Proveedor frente al Cliente en relación con los Servicios está condicionada a que el Cliente remita reclamación por escrito, determinando con suficiente detalle la naturaleza de la reclamación y el importe reclamado, salvo en caso de dolo en que será de aplicación el plazo de prescripción legalmente establecido.

10.4. La eventual responsabilidad del Proveedor tendrá lugar únicamente frente al Cliente. El Proveedor no será responsable de los daños que puedan ocasionarse a terceros.

10.5. En ningún caso se entenderá excluida la responsabilidad del Proveedor por acciones u omisiones cuya responsabilidad no pueda excluirse en virtud de leyes o reglamentos aplicables ni reducirse por debajo de la cantidad mínima por reclamación (respecto a la que exista responsabilidad) que corresponda según la normativa aplicable.

## 11. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE SERVICIOS POR EL CLIENTE. BAJA DEL ALUMNO.

11.1. El Cliente podrá terminar en cualquier momento su relación con el Proveedor y, por tanto, el alumno podrá causar baja del curso en el que esté matriculado, mediante comunicación escrito dirigido a la atención de la dirección del Centro con quince (15) días de preaviso al mes entrante. Escribiendo a:  
[administracion@learnandplay.es](mailto:administracion@learnandplay.es)

11.2. Los importes pagados en concepto de Matrícula o renovación de matrícula y Material no son reembolsables, salvo en caso de desistimiento por parte del Cliente o en caso de terminación del Contrato por el Cliente basado en un incumplimiento del Proveedor y, por tanto, la terminación anticipada del Contrato por un Cliente no le dará derecho a solicitar el reembolso de dichas cantidades, ni tampoco aquellas otras que ya haya pagado en concepto de Precio del curso. Por tanto, si la fecha de efectos de la terminación (o baja del alumno) no coinciden con el último día lectivo del periodo de pago establecido en las Condiciones Particulares, el Proveedor hará suyos todos los importes ya abonados por el Cliente sin que éste pueda reclamar la devolución de cantidad alguna, aunque no haya recibido todas las clases del referido periodo. Por el contrario, una vez terminado el Contrato, el Cliente no vendrá obligado al pago de las cantidades que todavía no se hayan devengado.

## 12. INDEMNIZACION

En caso de que el CLIENTE decida rescindir el contrato antes del término del mismo sin comunicar por escrito la baja con previo aviso de 15 días al mes entrante el cliente deberá abonar al PROVEEDOR en concepto de indemnización el resto de las cantidades pendientes hasta el vencimiento del mismo anual y el lucro cesante por daños y perjuicios causados. Esto incluirá las mensualidades pendientes hasta final de curso, junio del curso contratado.

En caso de incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones contraídas en el presente documento, dará derecho a la otra a optar por exigir su cumplimiento, o instar la resolución del contrato, sin perjuicio del abono de la indemnización que por daños y perjuicios corresponda.

Serán causas que facultarán al PROVEEDOR para instar la resolución de pleno derecho del contrato :

i.-Falta de pago total o parcial de las prestaciones económicas estipuladas

ii-No ejecutar el contrato de conformidad con los estipulado.

## 13. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE SERVICIOS POR EL PROVEEDOR

13.1. El Proveedor podrá resolver este Contrato y poner fin a la prestación de Servicios cuando:

i. el Cliente incumpla las obligaciones de pago asumidas en virtud del Contrato;

ii. el alumno demuestre reiteradas faltas de disciplina, o acciones que perjudiquen la marcha docente, sin derecho a la devolución de las cantidades que hubiera podido abonar, como resarcimiento del perjuicio ocasionado.

iii. La no asistencia a un mes de clase y por la cual no se abone ese mes sin previo aviso se interpretará por el centro como baja voluntaria, y conlleva la pérdida de la plaza. Se pasará la factura por el mes.

iv. Si un alumno no acaba el curso con su debida evaluación final en el mes de junio, por baja voluntaria, no será promocionado al siguiente nivel de estudio y no disfrutará del plazo de preferencia para la matriculación al curso siguiente.

## 14. FUERZA MAYOR

14.1. A los efectos de estas Condiciones Generales “Fuerza Mayor” significa cualquier hecho, circunstancia, evento o acontecimiento (con independencia de cuál sea su causa) que sea imprevisible e inevitable que impida la prestación de los Servicios, siempre y cuando el mismo no sea imputable al Proveedor y exista una relación de causalidad entre la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los Servicios y el referido hecho, circunstancia, evento o acontecimiento.

14.2. La modalidad digital será oportunamente comunicada al Cliente y no comportará una modificación de la contraprestación pactada en las Condiciones Particulares por el curso. El cambio de modalidad de formación presencial a aula virtual o teleformación, basado en las circunstancias anteriores o en causas de fuerza mayor, no supondrá variación alguna en las cuotas a satisfacer por el alumno. Dichas circunstancias han sido tenidas en cuenta a la hora de establecer el precio del curso.

14.3. El curso objeto del contrato podrá impartirse presencialmente, por medios telemáticos (a través de aula virtual) o en la modalidad de formación a distancia. Salvo que expresamente se haya establecido lo contrario, el centro podrá optar por una de las modalidades propuesta, por razones organizativas para la impartición del curso.

i. El Centro velará en todo momento porque las clases se impartan de manera presencial, bajo estricta supervisión y en cumplimiento de las medidas que hayan ordenado las Autoridades Públicas, en materia de prevención e higiene, en relación con la propagación y contagio de cualquier pandemia, contagio o virus como por ejemplo por el COVID (control del empleo de mascarillas, control de la distancia de seguridad, etc.) o cualquier otro virus/enfermedad. Dicha previsión será de aplicación ante cualquier otra situación análoga de emergencia sanitaria o de seguridad.

ii. En caso de cierre del Centro o la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los Servicios de forma presencial, como consecuencia de la existencia de una situación de Fuerza Mayor, el Proveedor ofrecerá al Cliente un modelo digital total, con contenidos 100% online o clases síncronas dependiendo del Curso.

iii. Si dichas normas no pudieran ser cumplidas, en caso de necesidad, y en todo caso, si se adoptara por las autoridades alguna medida de confinamiento y/o cese de la actividad económica, emergencia meteorológica, enfermedad de profesorado, o por daños ocasionados dentro del centro como por ejemplo por goteras, fugas de agua, robos o vandalismo; el centro podrá sustituir por completo, o de forma parcial, las clases presenciales por clases celebradas en un ambiente de aula virtual, teleformación u otro método, sin que ello implique modificación alguna en el precio del curso.

iv. Si no desearan continuar con las clases en cambio de modalidad deben avisar con 15 días de antelación al siguiente mes. La devolución del recibo bancario no exime del pago de la mensualidad y se enviará una factura por correo electrónico que deberá ser abonada a la mayor brevedad. Se aplicará las cláusulas de indemnización detalladas en la sección 12. Indemnización.

14.4. Si por razones de fuerza mayor Learn and Play no puede ofrecer clase (por un profesor enfermo, un accidente, avería en el local, una emergencia, avisos meteorológicos, etc.) y finalmente no hubiera clase, se intentará avisar con la mayor rapidez, por teléfono, SMS y/o correo electrónico a los alumnos afectados. Se intentará recuperar la clase a la conveniencia del centro y de los alumnos en conjunto. Solo se descontaría el importe de esa clase de la siguiente mensualidad si ha sido imposible recuperar la clase por parte del centro.

## 15. PROTECCIÓN DE DATOS

15.1. La identificación de los responsables del tratamiento de los datos de carácter personal, la voz y la imagen del Cliente, los derechos que le amparan en este ámbito por el mero hecho de ceder el uso de los mismos a un responsable determinado y previamente reconocido, así como la finalidad, conservación, destinatarios y demás requisitos establecidos por la normativa para con dichos datos se expresarán, individualmente, marcando la casilla indicada en la solicitud de matrícula o renovación de matrícula.

15.2. EL Proveedor utiliza las cookies mínimas y necesarias en su web y registra sus datos. Los datos del usuario se almacenan para el procesamiento interno y para fines promocionales propios de Learn and Play de acuerdo con la legislación española.

15.3. De acuerdo con la ley sobre el almacenamiento de datos de usuario, los usuarios tienen derecho a acceder a sus datos personales y a eliminarlos. Si los usuarios no desean que se les envíe el material informativo de Learn and Play, rogamos lo notifiquen a Learn and Play Languages, Calle Dulce Maria Loynaz 5, 28806, Alcalá de Henares o a [administracion@learnandplay.es](mailto:administracion@learnandplay.es). Sus datos serán entonces bloqueados para que no reciban notificaciones.

15.4. El Proveedor transfiere los datos de los usuarios registrados a otras partes únicamente de acuerdo con las leyes vigentes pertinentes.

## 16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

16.1. El Contrato se regirá por la ley común española.

16.2. Cualquier conflicto o discrepancia entre las Partes derivado de este Contrato se resolverá por los Juzgados y Tribunales de Alcalá de Henares, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder a las Partes.

17- AUTORIZACION RECOGIDA ALUMNOS MENORES. El centro no podrá entregar a un alumno a una persona que no sea su madre/padre/tutor legal sin autorización expresa previa. Para autorizar dicha recogida: ANEXO 1 "Autorización de recogida". Disponible a continuación.

18- ANEXO 2: "Listado de Precios". Disponible a continuación.

19- ANEXO 3: "Condiciones particulares - Contratación curso idiomas y confirmación de matrícula" se enviará por correo electrónico al ser aceptada y confirmada la solicitud de matrícula.

20- ANEXO 4: "Mandato SEPA".

21- ANEXO 5 "Normas del centro".

Por favor, marque la siguiente casilla si ha tenido acceso a las Condiciones Generales de Contratación, las ha leído y entendido previo a la formalización del proceso de matrícula.

\_\_\_\_\_He leído, entiendo y consiento la incorporación de manera expresa, voluntaria y sin reservas, de todas y cada una de las Condiciones Generales vigentes y ANEXOS 1, 2, 3, 4 y 5 puestas a mi disposición por el Proveedor, pasando a formar parte íntegra y válidamente de la presente relación contractual con el Proveedor.

Firmado Cliente:

Firmado Proveedor:



Silvia Cristina Meruelo  
 Administradora  
 Centro Idiomas Go LP Spain S.L.  
 B86870086

## ANEXO 1

### AUTORIZACIÓN RECOGIDA ALUMNO - LEARN AND PLAY

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI

\_\_\_\_\_ madre/padre o tutor del citado alumno/a autorizo

a D./Dña. \_\_\_\_\_

con DNI/NIE/Pasaporte \_\_\_\_\_

a recoger al alumno

\_\_\_\_\_ del centro de Learn and Play.

La persona autorizada será informada de que debe presentar su DNI a la hora de recoger al alumno o no se le hará entrega del alumno.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado:

## ANEXO 5: NORMAS

Para asegurar el correcto funcionamiento de nuestro centro, les indicamos las normas a continuación.

1. Comportamiento en clase: Learn and Play es un centro para el aprendizaje de inglés de forma divertida. Por esto debemos seguir unas normas básicas de comportamiento:

1.1 Queremos que nuestras clases sean lo más divertidas posible, por esto les pedimos su ayuda: canten, bailen, ¡jueguen y disfruten! ¡Las clases en las que los padres participan son 1000 veces más divertidas y didácticas!

1.2 Mientras aprenden, queremos que los alumnos jueguen y se lo pasen bien, pero siempre siguiendo las instrucciones de los profesores. Si un alumno entorpece la clase con un comportamiento inapropiado, violento o molesto, le pediremos a sus padres/tutores que saquen al alumno de clase hasta que esté más tranquilo.

1.3 Las clases terminan a menos cuarto y empiezan en punto. Pedimos que todos recuerden esto para que nuestro horario fluya lo mejor posible. Intenten llegar puntuales a clase.

1.4 No se permitir pegar o insultar a otros alumnos o a nuestros profesores. Esto incluye insultos de forma presencial, por RRSS y/o por teléfono.

Esto será motivo inmediato de expulsión del centro y baja automática con sus consecuentes pérdidas de matrícula y mensualidad.

1.5 - No se entregarán los niños a personas no autorizadas por sus padres bajo ningún concepto. Deben informar a administración con antelación y al profesor encargado del grupo de su hijo, además de traer la autorización firmada por ambos padres. La persona autorizada que venga a por el alumno debe enseñar el DNI o documentación válida.

- En casos de emergencia únicamente, contacten con administración por teléfono para avisar de cómo proceder.
- En caso de familias con custodia compartida debemos tener autorización firmada por ambos padres/tutores.
- En el caso de alumnos en etapa de Primaria y ESO cuyos padres autorizan a que vuelvan solos a casa, solo podrán hacerlo con un consentimiento de ambos padres/madres/tutores.

1.6 En la etapa de Infantil:

- ¿Puedo hablar a mi hijo en inglés, aunque mi acento no sea perfecto? ¡Sí! ¡El propósito de nuestras clases es que nuestros alumnos piensen en inglés! La ayuda de los padres es fundamental en este proceso. Con nuestros guiones, enlaces, vídeos, sugerencias y un poco de repaso en casa verán como pronto su hijo empieza a pensar en inglés. ¡Y cuanto más se les haga pensar en inglés mejor! Ellos instintivamente sabrán diferenciar el acento de su profesor nativo y lo absorberán. Pronto verán cómo los alumnos les corrigen su pronunciación.

1.7 - Por favor intenten no mantener conversaciones ajenas a la clase en curso. Pedimos a los padres de los alumnos en etapas de Bebés e infantil que intenten hablar lo mínimo posible en español durante las clases y que no traduzcan el contenido de las mismas. Esto es perjudicial para su aprendizaje. Igualmente les pedimos que no se adelanten a las respuestas de su profesor. Queremos que los alumnos piensen en inglés y que ellos hagan el esfuerzo por responder.

1.8 - Pedimos que no se hable por teléfonos móviles dentro del centro si estamos en una clase, ya que esto distrae a todos.

1.9 - Por favor respeten las clases cuando se están impartiendo, no permitan a los niños gritar o jugar con juguetes molestos en la zona de espera si hay una clase en curso. Si es posible esperen fuera hasta que se termine la clase anterior.

1.10- El uso de dispositivos electrónicos en el aula está totalmente prohibido en todas las etapas. En el caso de las clases de bebés e infantil, los adultos en clase son un apoyo especial para sus hijos y valoramos muchísimo una atención global de todo el grupo (familias incluidas).

1.11 Material que debe de aportar el alumno a clase:

Los alumnos contarán con todo el material necesario para desempeñar las actividades y/o manualidades (fichas, ordenador, equipos de psicomotricidad, etc.) en clase, pero es obligatorio que cada alumno traiga su propio material escolar:

i. Por lo tanto, cada alumno debe traer una mochila con un estuche que contenga 1 lápiz, 1 goma de borrar, 1 pack de ceras de colores (etapas de Infantil, EPO 1, EPO 2, EPO 3), 1 pack de rotuladores de colores (EPO 3, EPO 4, EPO 5, EPO 6, Etapa ESO), 1 par de tijeras y 1 barrita de pegamento.

ii. Será obligatorio el uso una esterilla de deporte/yoga por cada alumno. Esta se puede comprar en cualquier establecimiento de deporte y les pedimos un uso correcto y limpieza de la misma.

1.12 El Cliente podrá terminar en cualquier momento su relación con el Proveedor y, por tanto, el alumno podrá causar baja del curso en el que esté matriculado, mediante comunicación escrito dirigido a la atención de la dirección del Centro con quince (15) días de preaviso al mes entrante.

Escribiendo a: [administracion@learnandplay.es](mailto:administracion@learnandplay.es)

Falta de aviso puede conllevará pago de mensualidades hasta junio y las indemnizaciones pertinentes. (Ver condiciones Contrato General- apartado 11).

## Anexo 2: Listado precios 2025-2026 - Inglés

### Etapa Bebés- 6 meses hasta 23 meses

Matricula  
35€/bebé/año

- Clases 1 día 45 minutos 45€/Mes
- Clases 2 días 45 minutos 55€/Mes

\*\* No hay descuentos aplicables o acumulables en esta categoría.

### Etapa INFANTIL- 24 meses a 6 años

Matricula  
65€/familia/año

- Clases 1 día 45 minutos 55€/Mes
- Clases 2 días 45 minutos 65€/Mes

\*\* Descuentos para 2º y 3º hermano de 8 euros/mes.

### Etapa PRIMARIA- 1º primaria a 6º primaria

Matricula  
65€/familia/año

- Clases 1 día 45 minutos 55€/Mes
- Clases 2 días 45 minutos 65€/Mes
- Clases 1 día intensivo 90 minutos 65€/Mes

\*\* Descuentos para 2º y 3º hermano de 8 euros/mes.

\*\*\* Los cursos de EPO 5 y EPO 6 tienen un libro/workbook para clase con un coste aprox. de 30 euros.

## Anexo 2: Listado precios 2025-2026 - Inglés

### Etapa Secundaria- 1º ESO a Bachillerato

Matricula  
65€/familia/año

- Clases 2 días semana 60 minutos 70€/Mes
- Clases 1 día semana - 90 minutos 70€/Mes

\*\* Descuentos a hermanos de 8 euros/mes

\*\*\* Los cursos de secundaria requieren un libro de texto con un coste aproximado de 50 euros.

### Preparación Certificaciones Cambridge

Matricula  
65€/familia/año

- Clases complementarias para alumnos inscritos en clases dos días a la semana
- A esta clase se accede con recomendación de profesor de Learn and Play.

Duración: 1 día/60 minutos

15€/Mes

\*\* No hay descuentos aplicables o acumulables en esta categoría

### Etapa ADULTOS- 1º primaria a 6º primaria

Matricula 70€/año

- Clase presencial en grupo 2 días/semana/ 60 minutos 75€/Mes
- Clase presencial en grupo 1 día/semana/ 120 minutos 75€/Mes
- Clases 1 to 1- Presencial o online 35€/hora

\*\* No hay descuentos aplicables o acumulables en esta categoría

## Anexo 2:

### Listado precios 2025-2026 - Alemán y Francés

#### Clases 1 día 2 horas consecutivas 1º ESO a Adultos

Matricula  
65€/familia/año

- Clases Alemán o Francés  
2 horas semana Secundaria 80€/Mes
- Clases Alemán o Francés  
2 horas semana Adultos 85€/Mes

\*\* No hay descuentos aplicables o acumulables en esta categoría