

**REGLAMENTO DE USUARIOS QUE ESTABLECE LOS TERMINOS Y CONDICIONES
PARA EL USO DE LA PLATAFORMA HARMON HALL ONLINE.**

Los presentes términos y condiciones representan el contrato completo entre el Usuario, y Harmon Hall Servicios, S.A. de C.V. y/o cualquier otra filial o subsidiaria del grupo corporativo Harmon Hall, en lo subsecuente, "Harmon Hall" con respecto al uso de la plataforma "HARMON HALL ONLINE", en lo sucesivo la "Plataforma" y a los servicios de suscripción correspondientes a la cuota pagada.

I. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y condiciones se entenderá por:

- a) **App Móvil Harmon Hall Online:** Aplicación que permite a los Usuarios utilizar Harmon Hall Online a través de teléfonos inteligentes y tabletas, disponible en App Store y Google Play. La app móvil no contiene todas las características de la plataforma, por lo que a través de ésta no se podrán tomar sesiones privadas ni grupales, no se podrán acceder al Grammar Guide, al Word Bank, al historial académico, ni al chat. Ni realizar el Proficiency Assessment.
- b) **Call Center:** Centro de atención telefónica que ayuda al Usuario y/o al Visitante a realizar trámites de pago, inscripción y registro, seguimiento y aclaración de dudas de servicios relacionados con la Plataforma Harmon Hall Online.
- c) **Conversation Rooms:** Espacio dentro la plataforma donde los Usuarios toman clases grupales con usuarios de cualquier parte del mundo admitiéndose hasta a 8 usuarios por sesión.
- d) **Créditos:** Unidades utilizadas para determinar la duración de las sesiones privadas. Un crédito equivale a 15 minutos.
- e) **Cursos Harmon Hall:** El programa de inglés impartido de forma presencial por Harmon Hall que consta de 24 (veinticuatro) cursos impartidos bajo el Método Harmon Hall con duración de 28 (veintiocho) horas cada uno.

- f) **Habilidades del idioma inglés:** Corresponden a cuatro tipos de habilidades que serán desarrolladas por los Usuarios a través de la utilización de la Plataforma mismas que son:
- *Grammar:* Determina el nivel de conocimientos en cuanto a gramática.
 - *Listening:* Determina el nivel de manejo de la habilidad de comprensión auditiva.
 - *Reading:* Determina el nivel de manejo de la habilidad de comprensión lectora.
 - *Speaking:* Determina el nivel de manejo de la habilidad de conversación.
- g) **Harmon Hall:** A la persona moral denominada Harmon Hall Servicios, S.A. de C.V. y/o cualquier otra empresa filial o subsidiaria del grupo corporativo Harmon Hall Holding, S.A. de C.V.
- h) **Interesado:** Persona que desea obtener información para la compra de alguna de las Licencias ofertadas, ya sea a través de Call Center o el Portal de Pagos.
- i) **Licencias:** Al tipo de acceso con el que cuenta el Usuario y que le permite acceder a los contenidos de la Plataforma siendo las mismas:
- Licencia Standard: Incluye acceso completo a la plataforma, excepto por las clases privadas (*Private Classes*).
 - Licencia Plus: Incluye acceso completo a la plataforma; además de 6 clases privadas (*Private Classes*) de 15 minutos al mes.
 - Licencia Elite: Incluye acceso completo a la plataforma; además de 9 clases privadas (*Private Classes*) de 15 minutos al mes.
- j) **Nivel Harmon Hall:** Corresponde a cada uno de los 6 niveles de Harmon Hall mismos que comprenden cuatro cursos cada uno.
- k) **Plataforma:** Sistema diseñado por Harmon Hall para la enseñanza del idioma inglés que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ella a través de internet.

- l) **Private Sessions:** Espacio donde los Usuarios toman sesiones individuales, personalizadas de acuerdo con sus metas e intereses.

- m) **Proficiency Assessment:** Examen que deben presentar todos los Usuarios para ser ubicados en alguno de los niveles que incluye la plataforma Harmon Hall y el cual servirá de apoyo para que los Usuarios puedan avanzar de nivel dentro de la Plataforma obteniendo un mínimo del 70% de los aciertos. El Proficiency Assessment estará disponible cada 4 meses.

- n) **Usuario:** Persona de 14 años en adelante que ha adquirido cualquiera de las licencias respectivas de acceso a la Plataforma, mismo que puede hacer uso de los recursos que dichas licencias le proporcione.

- o) **Visitante:** Persona que tiene acceso a la plataforma sin que haya adquirido alguna de las licencias respectivas para su uso por lo que su acceso a los contenidos de la misma es restringido.

II. SERVICIOS PROPORCIONADOS

Los Usuarios que adquieran cualquiera de las Licencias para acceder a la Plataforma gozarán de los recursos que las mismas les proporcionen para el aprendizaje del idioma inglés a través de la utilización de contenidos diseñados para desarrollar las habilidades del idioma.

Dichas Licencias tendrán una vigencia de conformidad con el catálogo que se pone a disposición del Usuario en: <https://www.harmonhall.com/online/inicio>

2.1. COMPRA Y REGISTRO

Para poder acceder a los contenidos de la Plataforma, el Usuario deberá adquirir cualquiera de las 3 licencias que ofrece Harmon Hall, realizando el pago que corresponda en una sola exhibición.

La suscripción y pago de cualquiera de las Licencias da acceso al Usuario a la Plataforma. El nivel de acceso que tenga el Usuario dependerá del tipo de Licencia adquirida. Los Usuarios podrán adquirir sus licencias a través de los

siguientes medios:

- I. A través del Call Center, donde un ejecutivo le brindará al interesado toda la información relativa a la Plataforma y su contenido, así como el tipo de licencias disponibles. Una vez externado el deseo del interesado en comprar una determinada licencia, tiene lugar el siguiente proceso:
 - a) El futuro Usuario proporciona sus datos de registro y de pago, incluida una cuenta correo.
 - b) Una vez efectuado y verificado el pago, se le hará llegar al Usuario en un plazo de 24 a 48 horas hábiles una notificación con sus datos de acceso a la Plataforma al correo proporcionado por él para poder activar la Cuenta que haya sido registrada.
 - c) En caso de no recibir dicho correo el Usuario debe solicitar el reenvío del mismo a Call Center a los teléfonos: 800 062 2587 y 55 52 11 2020 (CDMX)
 - d) Si el usuario solicitó factura. Esta la recibirá en un lapso de 72 horas contadas a partir de haber proporcionado sus datos fiscales. La factura será enviada al mismo correo con el que estará ingresando a la plataforma.

- II. A través del Portal de Cobro el interesado podrá realizar la compra de una licencia de forma directa siguiendo estos pasos:
 - a) El Interesado podrá revisar la información relativa a la Plataforma y su contenido, disponible en: <https://ll.harmonhall.com/>
 - b) El futuro Usuario ingresará sus datos y tipo de licencia elegido para realizar el pago.
 - c) Una vez efectuado y verificado el pago, se le hará llegar al Usuario en un plazo de 24 a 72 horas hábiles una notificación con sus datos de acceso a la Plataforma al correo proporcionado por él para poder activar la Cuenta que haya sido registrada.
 - d) En caso de no recibir dicho correo el Usuario debe solicitar el reenvío del mismo a Call Center a los teléfonos: 800 062 2587 y 55 52 11 2020 (CDMX)
 - e) Para solicitar factura, el Usuario deberá comunicarse al Call Center a los teléfonos: 800 062 2587 y 55 52 11 2020 (CDMX)

2.1.2. Adquisición de Créditos

Los Usuarios para poder hacer uso de las clases privadas deberán contar con la asignación de los créditos correspondientes a la licencia adquirida.

Los créditos son automáticamente asignados al momento de adquirir una licencia Plus o Elite; el número de créditos dependerá de la duración de la licencia.

2.1.3. Devolución de cuotas

No se realizará ninguna devolución en la compra de alguna de las Licencias para acceder a la Plataforma.

En circunstancias excepcionales e imputables a Harmon Hall, tales como problemas técnicos con la plataforma que impidan de forma sistemática su utilización, en periodos mayores a 20 horas durante un mes, se hará una ampliación de la vigencia de la Licencia adquirida por lo menos en el mismo porcentaje de interrupción sin costo adicional para el Usuario, sin que lo anterior implique que Harmon Hall este obligado a realizar devolución alguna.

III. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Para el adecuado uso de la Plataforma el Usuario deberá contar con los siguientes recursos como mínimo.

- 1.- Computadora fija o portátil.
- 2.- Conexión a internet de 2 MB.
- 3.- Cámara y micrófono.
- 4.- Utilizar preferentemente audífonos de diadema con micrófono.
5. - Sistema operativo y navegador actualizados.
- 6.- Utilizar preferentemente Google Chrome.

En caso de que el Usuario no cuente con las herramientas y/o recursos técnicos requeridos para el funcionamiento de la Plataforma, Harmon Hall no se hace responsable del mal funcionamiento que por dicha causa puedan presentar los contenidos y/o recursos de la misma, por lo que dicha utilización queda bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

IV. DE LOS MATERIALES Y CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA

La Plataforma utiliza una nueva forma de enseñanza del idioma inglés que no requiere de libros, ya que está basada en la fusión de nuestra metodología y el desarrollo tecnológico de vanguardia educativa diseñado para adaptarse a las necesidades de nuestros alumnos de manera versátil, dinámica y en tiempo real.

La Plataforma ofrece materiales y contenidos actualizados tales como: noticias, entrevistas, reportajes de diversos temas como negocios, política, deportes, finanzas, entre muchos más, así como conversaciones y videos de situaciones de actualidad que reflejan las actividades cotidianas en las que nuestros alumnos se desenvuelven. La Plataforma se actualiza permanentemente.

Está prohibido reutilizar, transferir, prestar, duplicar o de cualquier otra forma reproducir los contenidos en la Plataforma. Las licencias deberán ser adquiridas únicamente por medio del Call Center de Harmon Hall o a través del Portal de Cobro, por lo que no se aceptará que ningún Usuario adquiera las licencias por otros medios.

El contenido exacto de Licencia pagada y las características a las que el Usuario tiene o no tiene acceso están claramente establecidos y accesibles en todo momento en la sección del Sitio "Selecciona tu Licencia".

V. ACCESO DEL USUARIO A LA PLATAFORMA

Harmon Hall ofrece al Usuario una Licencia no transferible y no exclusiva que le concede el derecho limitado para tener acceso y utilizar el contenido de la Plataforma, siempre y cuando se cumpla con los presentes términos y condiciones, y mantenga una conducta respetuosa para con otros Usuarios y Harmon Hall.

Los materiales de la Plataforma se proporcionan al Usuario para su uso privado y no comercial y estarán disponibles sólo para Usuarios debidamente registrados en la Plataforma.

La vigencia de la licencia adquirida se empezará a computar a partir del envío de los accesos al correo electrónico proporcionado por el Usuario.

Una vez adquirida una Licencia por parte del Usuario, no se podrá realizar ninguna modificación o cambio en la modalidad, vigencia, o cualquier otra

modificación a la Licencia previamente adquirida.

El Usuario podrá suspender el uso de la Licencia únicamente por temas de Salud, en cuyo caso dicha suspensión no podrá ser mayor a 30 días, para hacer válida dicha suspensión el Usuario deberá enviar a Harmon Hall carta sellada con firma y registro de cédula profesional del médico tratante.

Esta prerrogativa solo podrá ser utilizada una vez durante la vigencia de la Licencia que corresponda.

5.1. Derechos de los Usuarios de la Plataforma:

- I. Mantener la condición de Usuario mientras cumpla con los requisitos y condiciones establecidas por Harmon Hall, brindándole acceso y uso a la Plataforma.
- II. Recibir de manera adecuada los servicios ofrecidos en la Plataforma por Harmon Hall.
- III. Expresar libremente sus ideas y opiniones, siempre y cuando lo hagan a título personal, con respeto a los valores morales, al marco jurídico y sin más limitaciones que el no perturbar las actividades, labores y derechos de los demás Usuarios en las distintas sesiones y a Harmon Hall.
- IV. Recibir de los demás Usuarios en la Plataforma el respeto debido a su persona y derechos.
- V. Solicitar los programas de estudio del curso en el cual se encuentra inscrito.
- VI. Solicitar asesoría académica, técnica u operativa cuando lo necesite por medio de teléfono o correo electrónico.
- VII. Activar su licencia desde el día de registro y mantenerla activa hasta su expiración de acuerdo al tipo de licencia adquirida.
- VIII. Entrar ilimitadamente a los Conversation Rooms según su licencia se lo permita y a reservar su acceso de acuerdo a la disponibilidad de cupo de los mismos.
- IX. Agendar diferentes sesiones Privadas en cuanto sus créditos disponibles le permitan.
- X. Recibir retroalimentación después de cada Private Session tomada.

5.1. Uso de los Conversation Rooms

Aunque la Plataforma está disponible 24 horas al día los 365 días del año, el horario de servicio de los *Conversation Rooms* será de 08:00 a 22:00 horas (hora del centro de México) y está sujeto a disponibilidad y cambios sin previo aviso.

Para garantizar una buena calidad en la recepción de las clases grupales, éstas están diseñadas para ser tomadas en la Plataforma, Harmon Hall no se hace responsable de sesiones tomadas desde una Tablet o teléfono celular.

Se requiere de los Usuarios un comportamiento respetuoso y profesional en todo momento al hacer uso de la licencia e ingresar a los Conversation Rooms. Por lo que se pide la colaboración de los Usuarios para observar las siguientes medidas de seguridad y respeto, pues de otra forma Harmon Hall tendrá la facultad de expulsarlo de los Conversation Rooms, sin ningún tipo de responsabilidad.

Comportamiento Aceptable en Conversation Rooms

- Ser puntual al momento de conectarse a los Conversation Rooms, pudiendo ingresar a la sesión desde 10 min antes y hasta 10 min después de comenzada la clase.
- Ser amable y trabajar de manera participativa.
- Evitar el uso del celular durante la sesión.
- Compartir información personal a discreción del usuario con fines académicos.

Comportamiento Prohibido en Conversation Rooms

- Prestar el Usuario registrado para que alguien más atienda a una sesión.
- Invitar a una segunda persona o a un grupo de personas a tomar la sesión con un mismo Usuario.
- Agredir verbalmente o electrónicamente a los participantes y/o tutor de la sesión.
- Acoso o intimidación, incluyendo gritar a otros.
- Amenazar o utilizar lenguaje abusivo.
- Desobedecer una instrucción directa hecha por el tutor de la sesión.
- Reservar sesiones sin atenderlas.

5.2. Uso de Private Sessions

Aunque la plataforma está disponible 24 horas al día los 365 días del año, el

horario de servicio de las Private Sessions es de 08:00 a 22:00 horas (hora del centro de México) y está sujeto a disponibilidad y cambios sin previo aviso.

La duración de estas sesiones será elegida por los Usuarios cuya duración puede ser de 15, 30, 45, o 60 minutos.

Las sesiones privadas podrán ser impartidas por tutores extranjeros nativos de la lengua inglesa y certificados en su enseñanza, así como por profesores mexicanos certificados tanto en el dominio del idioma inglés como en su enseñanza.

Para reservar una clase particular será necesario tener créditos disponibles. Para garantizar una buena calidad en la recepción de las clases privadas, éstas están diseñadas para ser tomadas en la Plataforma, Harmon Hall no se hace responsable de sesiones tomadas desde una Tablet o teléfono celular.

Las sesiones privadas deberán ser reservadas con al menos 24 horas de anticipación. Es posible cancelar una sesión privada sin perder los créditos utilizados para la reservación, siempre y cuando la cancelación se realice hasta 24 horas antes de que inicie la clase. En caso de que la sesión no haya sido tomada o cancelada con 24 horas de anticipación, los créditos se perderán y los Usuarios no tendrán derecho a reembolso alguno.

Se requiere la Colaboración de los Usuarios para procurar las siguientes medidas de seguridad y respeto durante las sesiones privadas:

Comportamiento Aceptable en Private Sessions

- Ser puntual al momento de conectarse a una Sesión Privada.
- Ser amable y trabajar de manera participativa.
- Evitar el uso del celular durante la sesión.
- Compartir información personal a discreción del usuario con fines académicos.

Comportamiento No Permitido en Private Sessions.

- Prestar el usuario registrado para que alguien más atienda a una sesión.
- Invitar a una segunda persona o a un grupo de personas a tomar la sesión con un mismo usuario.

- Agredir verbalmente o electrónicamente a los participantes y/o tutor de la sesión.
- Acoso o intimidación, incluyendo gritar a otros.
- Amenazar o utilizar lenguaje abusivo.
- Desobedecer una instrucción directa hecha por el tutor de la sesión.
- Reservar sesiones sin atenderlas.

5.3. Evaluaciones

Calificaciones. Para poder ser promovido al siguiente nivel el Usuario deberá:

- Haber completado las 18 lecciones y aprobado los *Achievement Tests* de cada uno de los 4 cursos –al nivel en que se encuentra con el 70% de puntaje mínimo.
- Haber completado el *Proficiency Assesment* al término de cuatro meses de activar la licencia y obtener una calificación mínima aprobatoria de 70% en su calificación.

5.4. Curso de Inducción.

Será responsabilidad del Usuario inscribirse y tomar la clase de Inducción disponible en la Plataforma, a fin de conocer y aprovechar al máximo las herramientas que brinda la misma, por lo que Harmon Hall no se hace responsable de la falta de aprovechamiento de las herramientas disponibles en la Plataforma y a las que tengan acceso de conformidad con la Licencia adquirida. En el entendido que el aprendizaje que logre el Usuario derivará del uso que de la Plataforma de manera adecuada.

VI. USO DEL SERVICIO.

El derecho del Usuario para acceder y utilizar la Plataforma y las características de esta es personal e intransferible a cualquier otra persona o entidad. Limitando su uso para fines lícitos y el propio objeto de la Plataforma, consistente en el aprendizaje del idioma inglés.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta para acceder a la Plataforma, tales como nombre de usuario y contraseña. Por lo que el Usuario deberá notificarle a Harmon Hall cualquier uso no autorizado de su cuenta.

Para que las características de la Plataforma funcionen de manera eficiente, el Usuario también deberá mantener su información de Registro actualizada y precisa si no lo hace, la precisión y la eficacia de la Plataforma se podrá ver afectada.

Harmon Hall a su entera y absoluta discreción podrá cancelar la cuenta del Usuario, recuperar o eliminar cualquier dato del mismo asociado a su Cuenta, por razones relacionadas con el uso ilegal o no autorizado de la misma, y Harmon Hall tendrá las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, en atención al Aviso de Privacidad que puede ser consultado en la página de internet [Aviso de Privacidad \(harmonhall.com\)](http://www.harmonhall.com)

El acceso del Usuario y el uso de la Plataforma puede ser interrumpido de vez en cuando por cualquiera de las siguientes razones, incluyendo, sin limitación, el mal funcionamiento del equipo con que el Usuario este intentado ingresar o hacer uso de la Plataforma, la actualización periódica, mantenimiento o la reparación de la Plataforma, la inadecuada conexión a Internet del Usuario u otras acciones o acontecimientos que Harmon Hall deba solucionar.

Harmon Hall no se hace responsable por cualquier pérdida resultante del uso de la Plataforma por parte del Usuario.

La Plataforma y sus contenidos están diseñados para personas de 14 años en adelante, lo anterior a fin de que el uso de la misma sea aprovechado al máximo.

VII. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA.

En la prestación de los Servicios en la Plataforma, Harmon Hall no vigila activamente la pantalla, la transmisión y el intercambio de información sin embargo, Harmon Hall se reserva el derecho de supervisar el funcionamiento y uso de la Plataforma con fines de determinar que su uso y funcionamiento se esté prestando de forma adecuada, asimismo, Harmon Hall mantiene un absoluto e incondicional derecho a revisar y eliminar el material accesible o transmitido a través de la Plataforma como administrador de la misma, lo que será a discreción.

Harmon Hall sin previo aviso, podrá cambiar, ampliar y mejorar la Plataforma el funcionamiento de la misma, mejorar el desempeño de la misma, o resolver

errores que se registren durante su uso, También es posible que, en cualquier momento, deje de seguir operando la totalidad o una parte de la Plataforma o se desactiven selectivamente determinados aspectos de la misma. Cualquier modificación o eliminación de las características en la Plataforma se llevará a cabo a discreción de Harmon Hall y sin una obligación permanente o responsabilidad para con el Usuario, sin que esto afecte el objetivo de la Plataforma que es el aprendizaje del Usuario a través del contenido y dinámicas de la Plataforma y sin que lo anterior de al Usuario la facultad de solicitar cualquier tipo de reembolso.

VIII. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS.

Al visitar la Plataforma, adquirir una suscripción de regalo, suscribirse o hacer uso de la Plataforma, el Usuario, acepta cumplir con los términos y condiciones de uso aquí especificados.

La aceptación de los presentes términos deberá ser efectuada por el Usuario, el Padre o tutor del mismo en caso de que el usuario sea menor de edad.

Mediante el uso de la información, las herramientas, características y la funcionalidad que se encuentran en la Plataforma, el Usuario acepta que quedara vinculado por el presente Acuerdo, ya sea un "Visitante" (lo que significa que sólo navega por el sitio web de Harmon Hall Online) o un "Usuario" (lo que significa que se ha registrado en la Plataforma). Por lo que, si el visitante desea hacer uso de la Plataforma, deberá leer este Acuerdo e indicar su aceptación durante el proceso de Registro.

En caso de no estar de acuerdo con los términos y condiciones, el Visitante o Usuario no tendrá derecho a utilizar la Plataforma, por lo que Harmon Hall no se hace responsable del uso no autorizado que se dé a la misma, pudiendo en su caso, ejercer cualquier facultad para interrumpir dicho uso no autorizado.

IX.CAMBIOS A ESTOS TERMINOS.

Harmon Hall tiene el derecho de modificar estos términos y condiciones y/o cualquier política que afecte el sitio.

El uso continuado de la Plataforma después de la notificación de la modificación de los términos y condiciones se considerará una aceptación

vinculante de los términos modificados y las condiciones de uso. Por lo que si el Usuario estuviere insatisfecho con las modificaciones realizadas podrá solicitar la cancelación de su licencia o suscripción previa revisión y validación por parte de Harmon Hall, sin que lo anterior le genere derecho alguno para realizar algún reclamo a Harmon Hall.

Harmon Hall se reserva el derecho de modificar, suspender o interrumpir el funcionamiento de la Plataforma en cualquier momento por razones que deriven de mantenimiento o fallas técnicas, lo que en cualquier caso será resuelto en un plazo no mayor a 72 horas.

X. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los materiales de la Plataforma, incluyendo contenido, texto, imágenes, programas, archivos de audio, video y/o cualquier otra que se presente en la Plataforma quedan en todo momento como la propiedad única de Harmon Hall o de sus proveedores. Dichos materiales están protegidos en cuanto a los derechos de autor y propiedad industrial. Por lo que el Usuario no puede publicar, distribuir, dar licencias, traducir ni reproducir en ninguna manera ningún material o cualquier elemento en la Plataforma sin el consentimiento expreso y escrito de Harmon Hall.

Fecha de revisión octubre 2022.