

Normas de servicio y Código de conducta

Al utilizar la Plataforma, usted, como Usuario, reconoce y confirma que se adhiere a las siguientes Normas de servicio y Código de conducta (en adelante, las «Normas»).

El significado de los términos utilizados en estas Normas se detalla en los Términos y condiciones del servicio u en otros documentos legales incorporados a dichos Términos.

Normas de servicio

1. Normas generales

Usted, como Usuario de la Plataforma, acepta:

- utilizar la Plataforma con el único propósito de enseñar o aprender un idioma extranjero;
- proporcionar información precisa a All Right al registrarse en su Plataforma y mantenerla actualizada;
- utilizar los Servicios y la Plataforma de una manera legal, relevante y adecuada a la legislación vigente;
- seguir las normas de conducta establecidas en el presente documento.

2. Reserva, modificación, cancelación y realización de clases

2.1. Clases de prueba

2.1.1. Todos los nuevos Estudiantes de la Plataforma tienen derecho a una o más clases de prueba gratuitas.

2.1.2. El Profesor puede cerrar y abrir su cuenta para impartir nuevas clases de prueba a su total discreción (siempre y cuando haya reservado al menos 12 horas por semana), pero no puede hacerlo más de una vez en 14 días. La Plataforma tiene derecho a cerrar y abrir el perfil del Profesor para que imparta nuevas clases de prueba en función de su calificación, opiniones de Estudiantes o cualquier otra razón, sin necesidad de notificarlo de manera oficial.

2.1.3. La clase se puede reservar con 4 horas de anticipación de la hora deseada; si se reserva con menos de 4 horas de antelación, el Profesor podrá, a su total discreción, aceptar o rechazar dicha reserva. El Estudiante tiene derecho a reprogramar o cancelar la clase hasta 4 horas antes del inicio de la misma. Si el Estudiante no asiste a la clase o la cancela con menos de 4 horas de antelación, se considerará que la clase se ha impartido.

2.1.4. Si el Profesor y el Estudiante asisten a la clase durante 10 minutos o más o si se produce algún problema técnico por parte del Estudiante, se considerará que dicha clase se ha impartido. Si el Estudiante no asiste a la clase de prueba gratuita, ni la cancela o reprograma, se considerará que la clase se ha impartido y deberá pagar el 75% del importe de la misma.

2.1.5. El Profesor tiene derecho a cancelar la clase hasta 48 horas antes de su inicio. En ese caso, la clase permanecerá en el saldo del Estudiante y podrá utilizarse en el futuro. Si el Profesor no ha podido impartir la clase, el Estudiante deberá informar a la Plataforma de ello en un plazo de 2 horas, a partir de la hora programada de la clase. De lo contrario, se considerará que la clase se ha impartido correctamente.

2.1.6. Las clases que no se hayan impartido por culpa o negligencia del Profesor, o por problemas técnicos de la Plataforma, permanecerán en el saldo del Estudiante.

2.2. Horario del profesor. Horas lectivas mínimas

2.2.1. El Profesor debe mantener el horario actualizado con al menos 14 días de antelación. En caso de que el Profesor no actualice su horario a tiempo y reciba una reserva para una hora a la que no puede impartir clase, deberá llevar a cabo dicha clase o cancelarla; no obstante, tendrá que hacerse cargo de todas las consecuencias aplicables a la cancelación, tal como se establece en las presentes Normas.

2.2.2. El Profesor deberá tener al menos 15 horas a la semana disponibles en la Plataforma de All Right durante el día y en la zona horaria de la mayoría de sus Estudiantes. En caso de que el Profesor tenga menos horas disponibles, la Empresa podrá rescindir la colaboración con el mismo.

2.3. Confirmación de clases

Las clases se pueden reservar en función del horario del profesor con al menos 4 horas de antelación. El Profesor deberá confirmar las clases a tiempo (en caso de que la confirmación automática esté deshabilitada):

- las clases reservadas con 12-4 horas de antelación se deberán confirmar lo antes posible; en cualquier caso, a más tardar 2 horas antes del inicio de la clase;
- las clases reservadas con 7 días de antelación se deberán confirmar en las 12 horas posteriores a la reserva;
- las clases reservadas con más de 8 días de antelación se deberán confirmar hasta 7 días antes de su inicio.

El Profesor podrá solicitar la activación de la confirmación automática tras impartir 50 clases con una tasa de asistencia del 98 %.

2.4. Realización de clases

La Plataforma está autorizada a grabar y controlar las clases en directo a fin de garantizar que todas las partes cumplan con las presentes Normas y llevar a cabo un control de calidad. Esta disposición es un derecho, no una obligación del Proveedor de servicios.

Comportamiento durante las clases

Los Usuarios reconocen que el Proveedor de servicios no tiene ninguna obligación de supervisar la Plataforma ni ningún control sobre el comportamiento de otros usuarios.

El Usuario no debe impartir clases mientras esté bajo los efectos de alguna sustancia, por ejemplo, alcohol, drogas, etc.

Apariencia y entorno durante las clases

Los Usuarios se comprometen a llevar una vestimenta conservadora durante las clases. Todos los Profesores deben tener el pecho y los hombros cubiertos durante las clases. El Profesor debe impartir las clases en un entorno profesional, es decir, una estancia tranquila, bien iluminada y sencilla (se recomienda una pared lisa, donde no se vea la cocina/cama/ventana/televisión); el ordenador se debe colocar sobre una superficie plana.

Uso exclusivo de la Plataforma

A fin de permitir que el Proveedor de servicios optimice el uso de la Plataforma, el Profesor solo debe usar la Plataforma de allright.com para gestionar las solicitudes de los Estudiantes. El uso de Zoom solo está disponible a través de un enlace incorporado que se proporciona cuando se produce algún problema técnico en la Plataforma de allright.com; para obtenerlo, se debe seleccionar la opción adecuada al finalizar la clase («Clase finalizada por problemas técnicos: Clase impartida en Zoom»).

Materiales de enseñanza

Se recomienda al Profesor utilizar los materiales (diapositivas) que ofrece la Plataforma para la realización de las clases. Asimismo, el Profesor se compromete a tener en cuenta las preferencias e intereses de aprendizaje del Estudiante, que aparecen en la tarjeta del Estudiante del aula virtual, y a modificar el contenido de la clase en función de esta información.

Métodos de enseñanza

Los Profesores deben dominar las tecnologías y métodos de enseñanza modernos descritos durante su formación y aplicarlos en las clases (por ejemplo, técnica TPR, ludificación, etc.). Los Profesores deberán asistir a la formación patrocinada por la Plataforma cuando se les envíe la invitación correspondiente.

Asistencia al aula

- 2.4.1. Los Profesores deben mantener una tasa de asistencia del 98 %. Reconoce que el hecho de no hacerlo puede dar lugar a la rescisión del Acuerdo con la Plataforma.
- 2.4.2. Entrada y salida anticipada. En caso de que el Profesor entre en el aula virtual más de 60 segundos después del inicio de la clase, o salga de la misma más de 60 segundos antes que la clase termine, la Plataforma se reserva el derecho a aplicar una deducción al pago neto del Profesor, en virtud de lo establecido en el Acuerdo para cada tipo de clase.

Elaboración y envío de comentarios

Las Partes acuerdan que, a fin de mantener los altos estándares de la Plataforma, se deben llevar a cabo las siguientes acciones a la hora de impartir las clases:

- tras finalizar la clase de prueba, el Profesor debe enviar los comentarios en un plazo de 1 hora, a contar a partir de la finalización de la clase;
- en el caso de las clases pagadas, el Profesor dispone de 12 horas para enviar los comentarios, a contar a partir de la hora a la que haya finalizado la clase;
- si el Estudiante se ausenta de la clase, el Profesor deberá permanecer en el aula y esperar a que la clase termine;
- si el Estudiante llega con más de 5 minutos de retraso o no acude al aula, el Profesor deberá incluir dicha información en los comentarios de la clase;
- si el Profesor ve que el Estudiante está tratando de acceder al aula virtual, pero no puede hacerlo por problemas técnicos, primero deberá intentar resolverlos utilizando la Guía de problemas técnicos. Si el Profesor no logra resolver el problema, deberá ponerse en contacto con el equipo administrativo de la Plataforma a través del Chat Bot; asimismo, deberá incluir esta información en los comentarios tras finalizar la clase;
- la Plataforma se reserva el derecho a aplicar multas si el Profesor falsifica información con respecto a la asistencia del Estudiante o problemas técnicos;
- el Profesor acepta que todas las clases que no se hayan completado a tiempo con el comentario y estado apropiados se consideren no impartidas;
- de acuerdo con las normas de la Plataforma, el Profesor se compromete a no reclamar ningún tipo de compensación por el tiempo dedicado a la preparación de la clase o a la elaboración de comentarios.

2.5. Concienciación del Profesor

Los Profesores se hacen responsables de mantenerse al tanto de las noticias que se publiquen en el Centro de ayuda o se envíen por correo electrónico u otro medio de comunicación. Los Profesores se comprometen a no ignorar nunca las comunicaciones que reciban a través de la plataforma y a

responderlas en un plazo máximo de 48 horas, a contar a partir de la recepción del mensaje/correo electrónico/llamada telefónica.

2.6. Cancelación y modificación de clases

Durante el proceso de cancelación, se le pedirá que indique el motivo de la cancelación. All Right se reserva el derecho a cobrar el coste de la clase cancelada o a reprogramada fuera del plazo determinado anteriormente.

Cancelaciones y modificaciones realizadas por el Estudiante

- 2.6.1. El Estudiante tiene derecho a cancelar una clase reservada sin ningún coste hasta 4 horas antes de su inicio.
- 2.6.2. En caso de que cancele una clase con poca antelación (menos de 4 horas de antelación), deberá abonar el 75 % del precio de la clase. En casos excepcionales en los que el Estudiante deba cancelar la clase por motivos de fuerza mayor, se le permitirá reprogramarla.
- 2.6.3. Si el Estudiante no acude a una clase reservada, el Profesor deberá permanecer en el aula virtual con la cámara encendida hasta que la clase termine. En esos casos, el Profesor obtendrá una compensación del 75 % del precio de la clase.
- 2.6.4. Si el Estudiante acude a la clase cuando quedan menos de 10 minutos para que termine, el Profesor deberá marcar la clase como «El Estudiante no se ha presentado».
- 2.6.5. Si el Profesor imparte menos de 10 minutos de la clase por dificultades técnicas, deberá marcarla como «No impartida: problemas técnicos».

Si el Profesor imparte más de 10 minutos de la clase, a pesar de que el Estudiante haya llegado tarde o se hayan producido dificultades técnicas, deberá marcarla como «Impartida con problemas técnicos».

Cancelaciones y modificaciones realizadas por el Profesor

- 2.6.6. El Profesor tiene derecho a cancelar una clase sin ninguna consecuencia hasta 48 horas antes de su inicio.
- 2.6.7. Si el Profesor desea reprogramar la clase en las 48 horas anteriores a la hora de inicio programada, deberá obtener la confirmación por escrito del Estudiante. Si el Profesor solicita ayuda a la Plataforma para reprogramar una clase en las 12 horas anteriores a la hora programada, deberá proporcionar una captura de pantalla u otra prueba que muestre la conversación con el Estudiante con respecto a la solicitud de reprogramar la clase.
- 2.6.8. Si el Profesor cancela una clase (confirmada o no) con menos de 12 y más de 2 horas de antelación, se le aplicará una multa por un valor del 50 % del precio de dicha clase.
- 2.6.9. En caso de que el Profesor cancele una clase con menos de 2 horas de antelación o no acuda al aula, se le aplicará una multa por un valor del 100 % del precio de la clase.
- 2.6.10. La Plataforma tiene derecho a deducir las multas de los pagos del Profesor sin previo aviso. El Profesor tiene derecho a apelar las multas impuestas por cancelaciones y ausencias de última hora en los 7 días posteriores a la recepción de la notificación, siempre y cuando cuente con pruebas suficientes para respaldar su apelación. La Plataforma tiene derecho a rechazar las apelaciones si son demasiado frecuentes (más de 3 en un mes).

2.7. Motivos de fuerza mayor y cortes de la plataforma

Si la Plataforma experimenta una interrupción en todo el sistema por motivos técnicos o de fuerza mayor, nos reservamos el derecho a retener los pagos adeudados al Profesor por las clases afectadas. A fin de facilitar el cumplimiento de las presentes Normas, el término «fuerza mayor» hace referencia a impedimentos inevitables de naturaleza extraordinaria, a saber, conflictos bélicos o acciones militares, epidemias, medidas tomadas para combatir una epidemia, incendios, desastres naturales, accidentes en

las redes de suministro eléctrico, modificaciones en la legislación vigente que puedan impedir a una de las partes cumplir con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo, así como cualquier otro evento que un tribunal pueda reconocer como un impedimento de fuerza inevitable.

2.8. Sistema de descuentos

La Plataforma puede crear, modificar o cancelar cualquier sistema de descuentos dentro de la Plataforma. El Usuario puede obtener información detallada sobre el sistema de descuentos existente a través del administrador de la Plataforma o de la base de conocimientos de la misma.

El Profesor tiene derecho a decir el código secreto «Purple Elephant» (elefante morado en español) al personal de la Empresa durante la reunión de incorporación para recibir una bonificación inicial en su cuenta, cuyo importe será el equivalente al precio de la primera clase de prueba de 25 minutos. En virtud del presente Acuerdo, por «Incorporación del profesor» se hace referencia a una reunión entre el Profesor y el personal de la Empresa cuyo fin es probar la calidad de la conexión, las cámaras, los micrófonos y otros equipos del Profesor, así como explicarle la funcionalidad de la Plataforma y asesorarle sobre cuestiones de metodología.

Código de conducta

All Right quiere que la Plataforma y los Servicios sean seguros. Al utilizar los Servicios, debe tener cuidado con la ciberseguridad de su cuenta. Tenga siempre en mente que usted es el único responsable de su seguridad en Internet, y la Plataforma y Servicios de All Right no son una excepción. No nos hacemos responsables de la pérdida de su cuenta por virus o acceso no autorizado. Para obtener más información, consulte las siguientes normas de seguridad. No dude en ponerse en contacto con nosotros si detecta el acceso no autorizado de terceros en su cuenta.

1. Conducta del usuario

1.1. Comprende y acepta que es el único responsable de cumplir con todas y cada una de las legislaciones, normas, reglamentos y obligaciones que puedan aplicarse a su uso de la Plataforma, Servicios y contenido generado por el usuario, incluida la ley de privacidad, propiedad intelectual, antispam, fiscalidad, etc. En relación con su uso de la Plataforma, Servicios y contenido generado por el usuario, acepta no autorizar ni facilitar ningún intento de otra persona de:

- violar una legislación o reglamento local, estatal, provincial, nacional o de otro tipo, así como la orden de un tribunal;
- proporcionar o aceptar servicios de enseñanza de otros Usuarios de All Right que eviten el uso de la Plataforma;
- recibir pagos directos de los Estudiantes o alentar o solicitarles el pago directo a través de cualquier medio que no sea el disponible en la Plataforma, con el propósito de eludirla o evitar el pago de las tarifas de All Right;
- interrumpir o interferir de ninguna manera el uso de los Servicios por parte de cualquier Usuario;
- dejar de proporcionar los servicios de enseñanza, a menos que dicha falta esté justificada por un evento de fuerza mayor o interrupciones en la Plataforma;
- tratar de evadir o manipular los precios de los servicios de enseñanza que le corresponden como Profesor, el proceso de facturación o las Tarifas de servicio que debe a All Right;
- no pagar los servicios que haya adquirido;

- anunciar u ofrecer con fines comerciales la venta de bienes o servicios que no sean relevantes para los servicios de enseñanza que presta a través de la Plataforma;
- vender, revender, licenciar, sublicenciar, distribuir, alquilar, arrendar o brindar acceso a los Servicios a terceros, excepto en la medida en que All Right lo autorice explícitamente por escrito;
- programar clases sin el conocimiento y confirmación del Estudiante, con el objetivo de recibir el pago;
- utilizar software manuales o automatizados, dispositivos, scripts, robots, *backdoors* u otros medios o procesos para acceder, «extraer», «rastrear» o «controlar» el Sitio web, los Servicios o el contenido generado por el usuario.
- obtener acceso no autorizado a cualquier sistema informático a través de la Plataforma;
- recopilar o almacenar información de los Usuarios sin su consentimiento, incluidas direcciones de correo electrónico y tarjetas de crédito;
- invadir la privacidad de cualquier persona, incluida, entre otras, la publicación de datos personales o privados de un Usuario sin su consentimiento (o el consentimiento de sus progenitores o tutores legales, en el caso de menores de 18 años);
- solicitar datos personales menores de 18 años;
- acceder o usar la Plataforma y Servicios de All Right para utilizar, exponer o permitir que se use o exponga cualquier contenido generado por el usuario: (i) de manera que se infrinja nuestra Política de privacidad o Términos y condiciones del servicio; (ii) de manera que se violen los derechos de privacidad o cualquier otro derecho de los Usuarios o terceros;
- utilizar la Plataforma, Servicios o contenido generado por el usuario con cualquier propósito comercial o de otro tipo que no esté expresamente permitido en los Términos;
- perjudicar, empañar o dañar de alguna otra manera la marca de la Empresa, registrando o utilizando el nombre o términos derivados de su nombre, dominio, nombres y marcas comerciales u otros identificadores; o registrando y utilizando nombres de dominio, nombres y marcas comerciales u otros identificadores que imiten estrechamente o sean confusamente similares a los dominios, marcas comerciales, eslóganes, campañas promocionales y otros contenidos de la Empresa All Right;
- copiar, almacenar, acceder o utilizar de algún modo cualquier información contenida en la Plataforma y sus Servicios con fines que no estén expresamente permitidos en los Términos;
- utilizar los Servicios con cualquier propósito que viole la política de honestidad académica u otras políticas de conducta de su escuela, universidad, institución académica o lugar de trabajo.
- utilizar los Servicios para hacer trampa en lugar de facilitar el aprendizaje;
- preguntar sobre la contratación o contratar a Profesores para que completen tareas, redacten documentos, realicen cuestionarios o trabajen de alguna otra manera en su nombre;
- fomentar conductas que constituyan un delito penal o civil;
- participar o fomentar la trata ilegal de personas, incluida la adquisición de actos sexuales y el uso de trabajos forzados durante la prestación de los servicios de enseñanza.
- violar los derechos de la Empresa, así como los de cualquier otra persona o entidad, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual, privacidad, publicidad o derechos contractuales;
- espiar o acosar de algún modo a otros Usuarios;
- utilizar la información de identificación personal de otra persona (como su nombre, dirección de correo electrónico, número de identificación o número de tarjeta de crédito) para hacerse pasar por ella (suplantar su identidad);

- transferir su cuenta de All Right y sus credenciales para iniciar sesión a otra persona sin el consentimiento de All Right;
- interferir o dañar nuestro Sitio web o Servicios, lo que incluye, entre otras cosas, el uso de virus, *bots* de cancelación, troyanos, código malicioso, ataques de denegación de servicio, *backdoors*, manipulación de paquetes o direcciones IP, información falsa de enrutamiento o correo electrónico o métodos y tecnología similares.
- utilizar nuestra Plataforma o Servicios para transmitir, distribuir, publicar o enviar cualquier información relacionada con cualquier persona o entidad, incluidas, entre otras, fotografías de terceros sin su permiso, datos de contacto, tarjetas telefónicas y números de cuenta o de tarjetas de crédito y débito;
- utilizar nuestra Plataforma o Servicios para distribuir anuncios o correos electrónicos comerciales no solicitados («spam»);
- recopilar o almacenar cualquier información de identificación personal sobre cualquier Usuario que no sea para hacer uso de los Servicios;
- registrarse con más de una cuenta o para crear una cuenta en nombre de una persona que no sea usted;
- publicar, cargar, compartir, enviar o transmitir cualquier contenido que: infrinja o fomente cualquier conducta que viole un reglamento o legislación vigente o que dé lugar a una responsabilidad civil; sea fraudulento, falso, inexacto o engañoso (directamente o por omisión o falta de actualización); sea difamatorio, obsceno u ofensivo; promueva la discriminación, la intolerancia, el racismo, el odio, el acoso o el daño contra cualquier individuo o grupo;
- usar, mostrar, copiar o enmarcar el Sitio web o los Servicios, así como cualquier elemento, información patentada, disposición y diseño de cualquier página o formulario que contengan, sin contar con el consentimiento expreso por escrito de la Empresa;
- acceder, manipular o utilizar áreas privadas de la Plataforma, sus Servicios y sistemas técnicos de la Empresa;
- intentar indagar, escanear o probar la vulnerabilidad de ningún sistema o red de la Empresa, así como violar las medidas de seguridad o autenticación de la misma.
- evitar, eludir, eliminar, desactivar, perjudicar, descifrar o descodificar cualquier medida tecnológica que la Empresa, sus proveedores o terceros (incluidos otros usuarios) hayan aplicado para proteger el Sitio web y los Servicios;
- intentar descifrar, descompilar, desensamblar o aplicar ingeniería inversa en cualquiera de los softwares utilizados para proporcionar la Plataforma y los Servicios;
- abogar, alentar o ayudar a cualquier persona a llevar a cabo alguna de las acciones anteriores.

1.2. Se espera y acuerda que los Profesores cumplan con las siguientes reglas al interactuar con los Estudiantes: no está permitido emplear actividades educativas para incitar al odio social, racial, nacional o religioso, para fomentar la exclusividad, superioridad o inferioridad de los ciudadanos en función de su afiliación social, racial, nacional, religiosa o lingüística o su actitud hacia la religión. Asimismo, se prohíbe la difusión de información poco confiable sobre las tradiciones históricas, nacionales, religiosas y culturales de los pueblos, así como inducir acciones que vayan en contra de los estándares morales de la sociedad.

2. La Empresa se reserva el derecho a investigar y enjuiciar la violación de cualquiera de las acciones anteriores en la medida en que la legislación lo permita. Además, y de acuerdo con lo establecido en los Términos y condiciones del servicio, podemos tomar una serie de medidas contra usted, con o sin previo aviso, entre las que se incluyen: (a) desactivar o cancelar su

cuenta, (b) bloquear o eliminar cualquier contenido subido por un Usuario a la Plataforma que viole las presentes Normas.

- 2.1. All Right puede denegar la prestación de Servicios a aquellos Usuarios que deseen hacer uso de los mismos tras violar estos Términos. La Empresa se reserva el derecho a tomar una o más medidas definidas anteriormente de manera simultánea.
- 2.2. Podemos acceder, conservar y divulgar su información si así lo exige la ley, o si creemos de buena fe que es razonablemente necesario (a) responder a las reclamaciones formuladas contra la Empresa o cumplir con un procedimiento legal (por ejemplo, citaciones u órdenes judiciales), (b) hacer cumplir o administrar nuestros acuerdos con los usuarios, como nuestros Términos, (c) para la prevención de fraudes, evaluación de riesgos, investigación, atención al cliente, desarrollo de productos y propósitos de depuración, (d) proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de la Empresa, sus usuarios o miembros del público.