

## **Acuerdo de servicio - Términos y condiciones**

### **By Your Side - Go Study Australia**

El presente Acuerdo se celebra entre el Cliente (en adelante, el "**Cliente**") y Go Study Australia (en adelante, "**Go Study**"), representado por:

- Go Study Australia, S.L. (NIF B64998545) - servicios en España
- Go Study Australia Pty Ltd (ABN 84123557148) - servicios en Australia

y regula los términos y condiciones aplicables a la política de cancelación y reembolso del paquete "**BY YOUR SIDE**".

#### **1. Servicios**

Versiones disponibles:

- By Your Side - Working Holiday Visa Spain
- By Your Side Loyalty (tarifa especial para clientes recurrentes)

El precio aplicable se indica en la página de producto en el momento de la contratación. Los precios vigentes se pueden consultar en [www.gostudyaus.es](http://www.gostudyaus.es)

El precio vinculante para el Cliente es el mostrado en el momento de completar la transacción. Los precios incluyen todos los impuestos aplicables.

El Cliente reconoce haber visto y aceptado el precio total antes de efectuar el pago.

El alcance del servicio es idéntico en ambas versiones. La tarifa "Loyalty" es un beneficio ofrecido a clientes que ya han utilizado servicios de Go Study anteriormente.

Ambos Servicios permiten al Cliente acceder a los siguientes servicios proporcionados por Go Study Australia.

##### **1.1. Apoyo en el proceso de visado**

- Información detallada sobre el visado y sus condiciones.
- Soporte integral durante todo el proceso de solicitud.
- Asistencia en los trámites adicionales derivados de requerimientos del Departamento de Inmigración de Australia, incluyendo la facilitación de información y documentación complementaria.

##### **1.2. Servicios previos al viaje**

- Asesoramiento y acceso a precios especiales para la contratación de seguro médico y/o de viaje.
- Invitación al webinar mensual "Primeros Pasos", orientado a resolver dudas previas al viaje.
- Descuentos exclusivos para la apertura de una cuenta Wise.

- Posibilidad de matriculación en cursos en Australia con tarifas especiales reservadas para clientes de Go Study.
- Acceso gratuito al curso online "Aussie Survival Course".

### 1.3. Servicios en Australia

- Job Club Go Study: soporte en la búsqueda de empleo, asesoramiento grupal o personalizado, revisión del CV en formato australiano y envío de newsletter con ofertas de trabajo.
- Guía para la búsqueda de empleo en Australia.
- Guía para trabajar en granjas.
- Apoyo para la solicitud del TFN.
- Apoyo para la solicitud del ABN.
- Asistencia para la apertura de cuenta bancaria en Australia.
- Descuentos en distintos servicios y certificaciones (RSA, White Card, Blue Card, entre otros).
- Descuentos en servicios de inmigración a través de partners colaboradores.

## 2. Objeto del servicio

- El paquete "BY YOUR SIDE" permite al Cliente acceder a los siguientes servicios proporcionados por Go Study Australia.
- Versiones disponibles:
  - By Your Side - Working Holiday Visa Spain
  - By Your Side Loyalty (tarifa especial para clientes recurrentes)
- El precio aplicable se indica en la página de producto en el momento de la contratación. Los precios vigentes se pueden consultar en [www.gostudyaus.es](http://www.gostudyaus.es)
- IMPORTANTE: El alcance del servicio es idéntico en ambas versiones. La tarifa "Loyalty" es un beneficio ofrecido a clientes que ya han utilizado servicios de Go Study anteriormente.

## 3. Precio y forma de pago

- El coste del paquete "BY YOUR SIDE" se indica en la página de producto en el momento de la contratación y varía según el paquete seleccionado. Los precios vigentes se pueden consultar en [www.gostudyaus.es](http://www.gostudyaus.es)
- El precio publicado incluye todos los impuestos aplicables.
- Dado que los servicios son proporcionados por entidades en España y Australia, el Cliente recibirá dos facturas separadas:
  - Go Study Australia S.L. (España): servicios pre-salida, con IVA español (21%)
  - Go Study Australia Pty Ltd (Australia): servicios en destino, sin IVA español

El Cliente realiza un único pago del importe total indicado.

- El pago deberá realizarse mediante transferencia a la cuenta bancaria de Go Study Australia Pty Ltd.
- El importe deberá abonarse dentro de los 30 días siguientes a la aceptación y firma de los términos y condiciones.
- Hasta que el pago no haya sido efectuado, el equipo de Go Study Australia no podrá iniciar la tramitación de ninguno de los servicios anteriormente descritos.

- **IMPORTANTE:** El procesamiento del pago puede mostrar el equivalente en dólares australianos (AUD) según el tipo de cambio vigente en el momento de la transacción. Go Study no es responsable de las variaciones del tipo de cambio.

#### **4. Condiciones de cancelación**

##### **4.1 Inicio Inmediato del Servicio**

- El Cliente solicita expresamente que Go Study comience la prestación del servicio inmediatamente tras la aceptación de estos términos y el pago del importe.
- El Cliente reconoce y acepta que, al solicitar el inicio inmediato, renuncia expresamente a su derecho de desistimiento conforme a la normativa española de protección al consumidor (art. 103 Ley 3/2014).

##### **4.2 Política de no reembolso**

- El coste del paquete "BY YOUR SIDE" no será reembolsable una vez iniciada su tramitación.
- Se considera "iniciada la tramitación" cuando:
  - El Cliente ha efectuado el pago del servicio
- No obstante lo anterior, el Cliente dispone de un plazo de 48 horas desde el pago para solicitar la cancelación por motivos justificados, siempre que Go Study no haya comenzado efectivamente la tramitación.
- No se realizará ningún reembolso en caso de renuncia por parte del Cliente tras el plazo de 48 horas ni por cualquier otra circunstancia, salvo las excepciones indicadas a continuación.
- Si el estudiante transfiere a Go Study el importe correspondiente a la tasa de solicitud de visado con el fin de presentar la solicitud a través de nuestra cuenta corporativa, reconoce y acepta que dicho pago se realiza exclusivamente para el abono de las tasas de inmigración y será transferido directamente a la autoridad de inmigración competente. En consecuencia, una vez efectuado el pago, este no será reembolsable. Por lo tanto, independientemente de cualquier cancelación del curso o del servicio, si el importe ya ha sido abonado a la autoridad de inmigración, Go Study no será responsable de reembolsar dicha cantidad, con independencia del motivo de la cancelación o de la solicitud de reembolso.

##### **4.3 Excepciones**

- En caso de denegación del visado por parte de las autoridades de inmigración australianas (cuando la información proporcionada por el Cliente haya sido correcta y completa), el importe del paquete "BY YOUR SIDE" será reembolsado conforme a las condiciones establecidas en el apartado "Condiciones de reembolso".
- En el supuesto de que las plazas del visado Work and Holiday se encuentren agotadas, la solicitud se gestionará en la siguiente convocatoria disponible. Si ello no fuera posible, se procederá a la devolución del importe abonado conforme a las condiciones establecidas en el apartado "Condiciones de reembolso".
- No se concederán reembolsos cuando el Cliente proporcione información o documentación engañosa, inexacta o falsa.

## 5. Condiciones de reembolso

En relación con el reembolso de las cantidades abonadas en los casos excepcionales indicados anteriormente, el Cliente declara conocer y aceptar expresamente lo siguiente:

### 5.1 Cálculo del reembolso

- El reembolso se calculará sobre el importe neto recibido, deduciendo:
  - Comisiones bancarias de la transacción original
  - Comisiones del procesador de pagos (Stripe u otros)
  - Pérdidas por variación del tipo de cambio (si aplicable)
  - Comisiones bancarias de la transferencia de reembolso

### 5.2 Divisa y Tipo de Cambio

- Dado que los pagos son procesados a través de sistemas internacionales, el importe puede haber sido convertido a dólares australianos (AUD) en el momento de la transacción.
- El tipo de cambio aplicado en el momento del reembolso puede diferir del tipo de cambio original, lo que puede afectar al importe final recibido por el Cliente.
- Go Study Australia procederá el reembolso aplicando el importe exacto en la divisa recibida, sin asumir responsabilidad por las variaciones del tipo de cambio.
- Importe final reembolsado: dependerá del tipo de cambio EUR/AUD en el momento del reembolso
- El reembolso se procesa en la divisa en la que Go Study recibió efectivamente el pago.

### 5.3 Responsabilidades

- Cualquier coste adicional derivado del cambio de divisa, comisiones bancarias o gastos de transacción será asumido por el Cliente.
- Go Study Australia no se responsabiliza de:
  - Las variaciones del tipo de cambio ni de las comisiones aplicadas por las entidades financieras
  - Comisiones de bancos intermediarios o del banco receptor del Cliente
  - Retrasos en la recepción del reembolso atribuibles a entidades bancarias

### 5.4 Plazos

- Los reembolsos se procesarán en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la aprobación de la solicitud de reembolso y la verificación completa de la documentación requerida.
- El estudiante se compromete a proporcionar, a solicitud de Go Study Australia Pty Ltd y/o de la institución educativa, toda la información y documentación que sea razonablemente necesaria para tramitar el reembolso, incluyendo, entre otros, la documentación adecuada para verificar la identidad del estudiante, la titularidad de la cuenta bancaria en la que se efectuará el reembolso y cualquier otra documentación requerida para cumplir con las obligaciones legales, reglamentarias o bancarias aplicables. La falta de presentación de la

documentación solicitada podrá impedir o retrasar la tramitación del reembolso hasta que dicha documentación haya sido recibida en su totalidad.

- Este plazo es necesario debido a:
  - La naturaleza internacional del servicio (coordinación España y Australia)
  - Verificar la denegación del visado con autoridades australianas
  - El procesamiento de transferencias internacionales con conversión de divisa
  - La coordinación entre Go Study Australia S.L. y Go Study Australia Pty Ltd
- Go Study se compromete a mantener informado al Cliente sobre el estado de su solicitud.
- En caso de retrasos imprevistos, Go Study notificará al Cliente con la mayor antelación posible.

## **6. Reconocimiento y acuerdo**

Al aceptar el presente Acuerdo, el Cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado íntegramente:

- La Política de cancelación y reembolso de Go Study Australia
- Que los servicios son prestados por entidades en España y Australia
- Que recibirá dos facturas correspondientes a cada jurisdicción
- Que el procesamiento del pago puede implicar conversión de divisa
- Las condiciones de reembolso con deducción de comisiones y variaciones de tipo de cambio
- La limitación de responsabilidad de Go Study respecto a tipos de cambio y comisiones bancarias

El presente Acuerdo es aplicable a cualquier paquete "BY YOUR SIDE" para el cual Go Study haya prestado asistencia en el proceso de inscripción.

*Versión actualizada: Julio 2026*