Go Study Australia Pty Ltd

Acuerdo de servicio - Política de cancelación y reembolso Servicios de asesoramiento y asistencia en solicitudes de visado

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 la política de cancelación y reembolso de los servicios de visado contratados con Go Study Australia.

1. Objeto del servicio

Esta política regula los servicios de orientación, preparación documental y asistencia administrativa para solicitudes de visado de estudiante (Student) y turista (Tourist) que el Cliente contrate expresamente con Go Study. Los precios vigentes se indican en la página de producto en el momento de la contratación.

2. Naturaleza y límites del servicio

Go Study presta los servicios concretamente descritos en la propuesta, presupuesto o confirmación de contratación aceptados por el Cliente. La contratación de estos servicios no garantiza la concesión de un visado, la admisión de una solicitud ni un plazo determinado de resolución. La decisión corresponde exclusivamente a la autoridad de inmigración competente.

El Cliente es responsable de facilitar información veraz, completa y actualizada y de revisar la documentación y los datos antes de su presentación. Go Study no responderá por decisiones de las autoridades ni por retrasos ajenos a su control, sin perjuicio de la responsabilidad que legalmente le corresponda por su propia actuación.

3. Honorarios del servicio y comienzo de la prestación

Los honorarios de Go Study (service fee) remuneran el asesoramiento y la asistencia contratados y son independientes de las tasas oficiales de inmigración, traducciones, seguros y demás gastos de terceros, salvo que la confirmación de contratación indique expresamente otra cosa.

El servicio se considerará iniciado cuando Go Study comience efectivamente las tareas contratadas, incluidas la revisión inicial del caso, la orientación individualizada, la comprobación de documentos o la preparación de la solicitud. El inicio y alcance de los trabajos podrán acreditarse mediante las comunicaciones y registros del servicio.

4. Cancelación y carácter no reembolsable de los honorarios

4.1. Una vez iniciado el servicio, el Cliente reconoce que los honorarios pagados corresponden al trabajo de asesoramiento y asistencia contratado. La decisión de no presentar la solicitud, desistir de continuar con el trámite, retirar una solicitud presentada o la denegación del visado no darán, por sí solas, derecho a la devolución de los honorarios.

4.2. La regla anterior se aplicará con independencia del tipo de visado solicitado y del resultado del procedimiento, siempre que Go Study cumpla las obligaciones contractuales que le correspondan y sin perjuicio de los derechos de desistimiento, reembolso o reparación reconocidos por la normativa imperativa aplicable.

4.3. Si el Cliente cancela antes del inicio del servicio, se atenderá a lo establecido en el apartado 5 y a la normativa aplicable. Ninguna disposición de este Acuerdo excluye la responsabilidad de Go Study por incumplimiento contractual o prestación defectuosa.

5. Pago, inicio del servicio y derecho de desistimiento

El pago se realiza en el momento de la contratación. Al aceptar esta política a través del formulario indicado en el punto 12, el Cliente solicita expresamente que Go Study inicie el servicio de forma inmediata, antes de que finalice el plazo de 14 días naturales de desistimiento previsto en el artículo 103 Ley 3/2014.

El Cliente tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días naturales desde su celebración, mediante una declaración inequívoca enviada a su asesor asignado, con copia a spain@gostudy.com.au. Si el Cliente ejerce este derecho tras haber solicitado el inicio inmediato del servicio, abonará únicamente la parte del servicio ya prestada hasta la comunicación del desistimiento, calculada en proporción a las tareas efectivamente realizadas. En ningún caso se incluirá en este cálculo la tasa oficial del visado, que se abona directamente a la autoridad de inmigración australiana.

Se considera iniciado el servicio cuando Go Study comienza las tareas contratadas: revisión inicial del caso, orientación individual, comprobación documental o preparación de la solicitud.

5.1 Plazo de gracia

Por buena fe comercial, Go Study considerará solicitudes de cancelación recibidas dentro de las 48 horas posteriores al pago, siempre que el servicio no se haya iniciado según el criterio anterior. Esta consideración es discrecional y no constituye un derecho legal de desistimiento.

6. Condiciones de los reembolsos

Una vez iniciado el servicio, la tarifa no es reembolsable, aunque el Cliente decida no presentar la solicitud, desista del trámite o el visado sea denegado por causa no imputable a Go Study.

6.1. Excepciones

- Denegación del visado por causa imputable a Go Study: revisión caso por caso.
- No se concederán reembolsos cuando el Cliente proporcione información engañosa, inexacta o falsa.
- Si la tasa del visado ha sido entregada a Go Study para su presentación y la solicitud no se ha presentado, la tasa se devolverá íntegramente.

6.2. Condiciones de reembolso

Los reembolsos aprobados se calculan sobre el importe efectivamente recibido, deduciendo: comisiones bancarias de la transacción original, comisiones del procesador de pagos, pérdidas por variación del tipo de cambio y comisiones de la transferencia de reembolso.

Los reembolsos se procesan en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la aprobación de la solicitud y la verificación completa de la documentación requerida. Go Study no se responsabiliza de las variaciones del tipo de cambio ni de las comisiones de entidades financieras intermediarias.

7. Reconocimiento y aceptación

La aceptación de esta política se realiza cumplimentando el formulario disponible en https://gostudyaus.es/contact-us/go-study-australia-student-agreement/, donde el Cliente declara haber leído y aceptado esta política, incluida la renuncia al derecho de desistimiento en los términos indicados.

8. Modificaciones del servicio

Go Study podrá realizar ajustes razonables en el servicio por motivos operativos, técnicos o normativos, siempre que no alteren su naturaleza esencial. En caso de cambios sustanciales, Go Study notificará al Cliente con la mayor antelación posible.

9. Uso personal

El servicio es personal e intransferible y está destinado exclusivamente al uso del comprador.

10. Protección de datos

Los datos personales se tratan conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) por Go Study Australia S.L. y Go Study Australia Pty Ltd, exclusivamente para la prestación del servicio (contacto: spain@gostudy.com.au).

Versión actualizada: Octubre 2026