



Liden & Denz

Intercultural Institute of Languages

STUDENT HANDBOOK

Edition 2020 v.1



Tabla de contenidos

Nuestros Campus	3
San Petersburgo	3
Moscú	4
Riga	5
Irkutsk	6
Información administrativa	7
Vivir con una familia rusa	8
Vivir en un piso compartido	9
Procedimiento de quejas	10
Política de devolución	10
Actividades (cultura y tiempo libre)	11
Información importante de Seguridad	11
Preguntas frecuentes sobre Liden & Denz	12
Sobre la reserva de cursos	12
Sobre el viaje y la llegada a la escuela	12
Información sobre el nivel de vida a otoño de 2020:	14
Política contra el acoso y la discriminación	15

Добро Пожаловать!

Querido estudiante:

¡Bienvenido al Instituto Intercultural de Lenguas Liden & Denz! Esperamos que disfrute su estancia con nosotros y que tenga una experiencia inolvidable. Nuestro objetivo es ofrecerle el mejor ambiente de estudio posible en nuestras escuelas y familias anfitrionas. Hacemos también todo lo que está en nuestra mano para ayudarle a familiarizarse con las costumbres de Rusia y Letonia. Además de las clases, organizamos excursiones cada semana para que pueda conocer mejor el país y a su gente. En cualquiera de nuestros destinos podrá disfrutar de eventos culturales y espectáculos de primer nivel. Tenga la certeza de que nos aseguraremos de que tenga suficientes actividades de las que disfrutar en su tiempo libre: desde nuestros habituales encuentros casuales los viernes a excursiones en barco o picnics de fin de semana ¡Nunca se aburrirá con nosotros!

Pero no olvide el motivo principal de su visita. El aprendizaje de idiomas también requiere de una gran disciplina y trabajo duro. Por eso le pedimos que asista a clase de manera regular, que sea puntual y que haga sus deberes. Todo esto es esencial para su progreso. Todos nuestros profesores están altamente cualificados y tienen una amplia experiencia. Aunque las clases se imparten en ruso, la mayoría de nuestros profesores también hablan un idioma extranjero. Si no comprende algo o desea saber la traducción exacta de una palabra, no tenga miedo de preguntarle a su profesor.

Esperamos que su estancia sea tanto fascinante como emocionante. Si tiene alguna duda o inquietud, no dude en ponerse en contacto con nuestros profesores o empleados quienes estarán encantados de ayudarle.

¡Le deseo éxito en sus estudios!

Julia Voevodina
(CEO of Liden & Denz)

Nuestros Campus

San Petersburgo

Nuestro campus está convenientemente ubicado a una manzana de la avenida Nevsky y a unos minutos a pie de cuatrot estaciones de metro diferentes:

- Metro Mayakovskaya (línea verde):
Cruce la avenida Nevsky, camine recto por la calle Mayakovskogo. Tome la primera calle a la izquierda y camine unos 200 metros.
- Metro Ploshad Vosstania (línea roja):
Camine por la avenida Nevsky, tome la primera call a su derecha hacia Mayakovskogo. Después gire a la izquierda y camine unos 200 metros.t
- Metro Vladimirskaaya (línea roja) y Metro Dostoevskaya (línea naranja):
Camine por la avenida Vladimirsky y cruce la avenida Nevsky. Continúe recto por la avenida Liteyniy y camine unos 70 metros.

Los autobuses (3,7,22,24,27,181 y 191) y trolebuses (1,5,7,10,11 y 22) paran en la intersección de las avenidas Nevsky y Liteyniy.

Nuestro campus está situado en la tercera planta de un edificio neoclásico amarillo con unas impresionantes columnas blancas. Entre al patio a través del arco. Nuestra puerta es la primera a la izquierda. Marque [199219](tel:+79219752241) en la cerradura electrónica.

Nuestro centro de idiomas consta de una superficie de más de 780 m² donde podrá encontrar 17 espaciosas aulas (todas ellas con luz natural), un gran vestíbulo donde se ubica nuestra cafetería y áreas de ocio y estudio.

Disponemos de un ambiente de aprendizaje de vanguardia con iluminación LED, pantallas grandes, Apple TV y una red Wi-Fi de alta velocidad.

Dirección: Liden & Denz
Ulitsa Zhukovskogo, 3
191014 San Petersburgo, Russia

Número de teléfono: +7 812 602 03 99

Número de emergencia: [+7 921 975 22 41](tel:+79219752241)
(para teléfonos móviles)

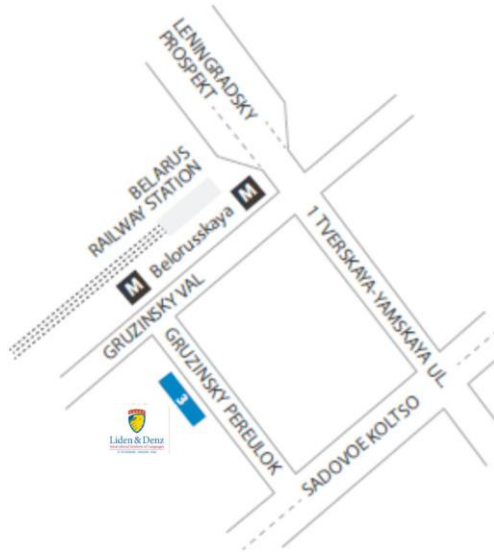
Si usa un teléfono fijo de San Petersburgo por favor marque [+7 921 975 22 41](tel:+79219752241)



Moscú

Nuestro campus de Moscú está ubicado en el centro de la ciudad, a poca distancia a pie de la estación de tren Belorusskaya, estación de destino de trenes procedentes de Berlín o Varsovia. Nuestras instalaciones están ubicadas en la planta baja de un edificio que pertenece al Ministerio de Asuntos exteriores. La mayor parte del espacio de oficina lo usan diplomáticos y corresponsales de prensa internacional.

La estación de metro Belorusskaya se encuentra a tan solo 5 minutos a pie. Nuestro campus cuenta con 11 aulas, un salón, una pequeña cocina y una zona Wi-Fi. Está equipado con los últimos avances tecnológicos (diversos iPads para los alumnos y televisores inteligentes en todas las aulas). En la escuela ofrecemos tanto bebidas calientes como frías. Puede encontrar su almuerzo a precio moderado a muy poca distancia de la escuela.



Tome el metro hacia Belorusskaya (línea circular) y salga por Belorussky Voksal (Estación Belorussky), después gire a la derecha y camine por Gruzinski Val unos 300 metros. Gruzinsky Pereulok es la segunda calle a la izquierda. El número 3 es el segundo edificio en el lado derecho de la calle. El edificio es un bloque de 9 plantas de los años 70. No camine junto al edificio, gire a la derecha hacia el patio donde verá unas puertas y unos guardias controlando el acceso a la zona. Dígalos que viene a visitar Liden & Denz, será suficiente para que le dejen pasar. Estamos en la planta baja de la entrada número 6, oficina 181, código de la puerta 66 <llave> [9864](tel:9864).

Dirección:

Instituto Intercultural de Lenguas Liden & Denz
Gruzinsky per. 3-181
123056 Moscú, Rusia

Tel./Fax [+7 499 254 49 91](tel:+74992544991)

Si llama desde un teléfono fijo ruso por favor marque [8 499 254 49 91](tel:84992544991)

Teléfono de Emergencia: [+7 916 577 72 11](tel:+79165777211)

Riga

Nuestro campus se encuentra ubicado en uno de los bulevares del centro de la ciudad, entre la Ópera Nacional y la estación de tren. Hay una gran cantidad de cafeterías, bares y restaurantes en esta zona. Para llegar al centro de la ciudad, tan solo necesita cruzar el pequeño canal al otro lado del bulevar. El campus ocupa la segunda planta (no hay ascensor) de un edificio histórico y cuenta con 10 espaciosas aulas. Hay una agradable zona de ocio con máquinas expendedoras y una sala de ordenadores. La conexión Wi-Fi es gratuita.

Junto a la escuela disponemos de varios pisos compartidos los cuales son una opción popular de alojamiento entre nuestros estudiantes. El patio interior ofrece también la oportunidad de disfrutar del tiempo de ocio al aire libre y se usa a menudo para realizar barbacoas veraniegas.

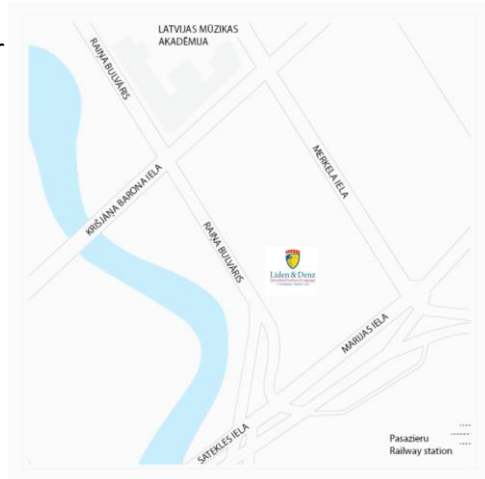
Nuestro campus está situado en el bulevar Raina (Raina Bulvāris), muy cerca de Riga Pasazieru (la principal estación de tren). Al salir de la estación de tren, use el pase subterráneo que cruza la calle Janvara en dirección a la Ópera Nacional. Estamos en el edificio adyacente al Opera Hotel y compartimos entrada con Tiger Hostel. Para encontrar Liden & Denz tiene que atravesar los arcos y marcar 5B o 6B en la puerta. Junto a los arcos encontrará la entrada al edificio. Marque [486](#) para abrir la puerta y suba a la segunda planta.

Dirección:

Instituto Intercultural de Lenguas Liden & Denz
Raina Bulv. 31-5/6
LV-1050 Riga, Letonia

Tel./Fax [+371 67844499](tel:+37167844499)

Teléfono de emergencia: [+371 29284480](tel:+37129284480)



Irkutsk

Liden & Denz en Irkutsk se encuentra en la calle Gryaznova 1 y se accede a través de la calle Karl Marx cerca del cine Don Otello. La escuela se encuentra en un edificio histórico del siglo XIX recientemente renovado. Los museos de los Decembristas de (las mansiones Trubetskoy y Volkonsky) son fácilmente accesibles en transporte público. La parada de autobús más cercana esta justo frente a la escuela. Nuestra espaciosas, luminosas y soleadas aulas están insonorizadas. Cuentan además con modernos equipos tecnológicos y conexión Wi-Fi.

En 2020 enseñaremos ruso en Irkutsk en dos periodos: invierno (de febrero a marzo) y verano (de junio a septiembre).

Desde el aeropuerto: Tome el autobús número 20. Parada: Universidad de Economía.

Desde la Universidad de Economía: retroceda 50 metros hasta el paso de peatones. Cruce la calle y entre en el edificio a través de la puerta situada a la izquierda del restaurante Bierhaus.

Desde la estación de tren: camine por Ulitsa Dzerzhinskogo (calle Dzerzhinsky), tome la tercera a la izquierda hacia Ulitsa Gryaznova (calle Gryaznova). Camine recto hasta el final (calle Karl Marx), gire a la derecha y entre por la segunda puerta a su derecha (la puerta a la izquierda del restaurante Bierhaus)

Dirección:

Instituto Intercultural de Lenguas Liden & Denz
Gryznova 1,
664003 Irkutsk, Federación Rusa

Tel./Fax: [+7 3952 20 02 19](tel:+73952200219)

Marque [20 02 19](tel:+73952200219) si llama desde un teléfono fijo ruso

Teléfono de emergencia: [+7 983 445 27 52](tel:+79834452752)



Información administrativa

Disciplina

Tanto el profesorado como el alumnado han de llegar puntuales a clase. Podemos negarnos a expedir un certificado a aquellos estudiantes que lleguen tarde de forma continuada. Las faltas de asistencia no se pueden compensar con clases adicionales posteriores. Nuestros profesores esperan que los alumnos lleguen a clase descansados y alerta.

Espacio libre de humos

No está permitido fumar en nuestra escuela. Solo se permite fumar al aire libre. El uso de drogas blandas o duras está terminantemente prohibido y constituye un delito penal grave.

Día de llegada

Debe llegar en domingo ya que todos los cursos comienzan los lunes. El alojamiento privado (ya sea en familia anfitriona o en piso compartido) siempre se reserva de domingo a domingo. Previa solicitud, puede reservar días adicionales que se cobrarán de acuerdo con nuestra lista de precios. Todos los estudiantes que reservan su alojamiento con nosotros son recibidos en la terminal del aeropuerto o en la estación de tren.

El primer día

Es importante que llegue puntual el primer día de clase (normalmente un lunes) para que la agrupación por niveles pueda realizarse de manera rápida. Cualquier retraso afectará el horario de clases habitual. Todos, incluidos los principiantes y los estudiantes que hayan reservado clases individuales deben estar presentes para la asignación de grupos y tomar nuestro test de evaluación que está preparado para todos los niveles. Alguien de su familia anfitriona le acompañará a la escuela su primer día (no aplicable para los estudiantes que comparten piso). Tras una evaluación escrita y oral, le será asignado un grupo en el que estudien alumnos con un nivel similar al suyo (salvo que haya reservado un curso de clases individuales). Antes del comienzo de las clases, le harán un tour por la escuela y le presentarán a los miembros importantes del personal de la escuela. Esa misma tarde, o como tarde al día siguiente, tendrá la oportunidad de asistir a un tour guiado gratuito por la ciudad.

Hora de llegada al colegio el primer día (los estudiantes sin conocimientos previos pueden venir 30 minutos más tarde)

- 9:00 en San Petersburgo (8:30 en temporada alta)
- 9:00 en Moscú
- 8:30 en Riga
- 9:00 en Irkutsk

Horario general en San Petersburgo (Curso grupal estándar)

10:00 – 11:40 (dos lecciones de 50 minutos, seguidas de un descanso de 20 minutos)

12:00 – 13:40 (dos lecciones de 50 minutos)

El *turno de tarde* (Complemento de curso intensivo, Language Plus o módulos de clases individuales adicionales) comienza a las 14:00- 15:00. Horario a confirmar en su primer día de clase.

Horario General en Moscú (Curso grupal estándar)

10: 00 – 13:50 (4 lecciones de 50 minutos, cada una seguida de un descanso de 10 minutos)

El *turno de tarde* (Complemento de curso intensivo, Language Plus o módulos de clases individuales adicionales) comienza a las 14:00- 15:00. Horario a confirmar en su primer día de clase.

Horario General en Riga (Curso grupal estándar)

9: 00 – 10:40 (dos lecciones de 50 minutos, seguidas de un descanso corto de 10 minutos)

10:50 – 12:30 (dos lecciones de 50 minutos)

El *turno de tarde* comienza tras una pausa de una hora a las 13:30.

Horario General en Irkutsk (Curso Grupal estándar)

10: 00 – 11:40 (dos lecciones de 50 minutos, seguidas de un descanso de 20 minutos)

12:00 – 13:40 (dos lecciones de 50 minutos)

El *turno de tarde* (Complemento de curso intensivo, Language Plus o módulos de clases individuales adicionales) comienza a las 14:00- 15:00. Horario a confirmar en su primer día de clase.

Materiales de enseñanza

Los libros de texto y las copias están incluidas en el precio del curso. Podrá obtener material adicional en la biblioteca de la escuela o en una librería especializada.

Certificado

Al finalizar su curso recibirá un certificado con sus calificaciones (en ruso) emitido por la escuela de acuerdo con el Portfolio europeo de las lenguas (PEL) en el que se indicará el tipo de curso, las fechas, el número de horas y el nivel de ruso alcanzado.

App

Tras completar su reserva, recibirá la información de acceso a la aplicación móvil de Liden &Denz donde podrá acceder a los detalles de su estancia.

Prolongación del curso

Siempre y cuando cuente con un visado válido (si necesita uno) puede prolongar el curso tras su llegada. Solo en casos excepcionales será posible prolongar su estancia en su familia anfitriona sin prolongar la duración de su curso de ruso.

Crisis de mitad de curso

El ruso es un idioma relativamente difícil de aprender. Se necesitan más horas de clase para alcanzar un nivel determinado que en idiomas como el español o el inglés. A los estudiantes de fuera de la región eslava les resulta mucho más difícil recordar palabras ya que la raíz de las palabras (a excepción de los préstamos) les resultan completamente desconocidas. Esto, a veces, puede tener un efecto desmotivador. Si su curso dura más de cuatro semanas seguramente pasará por una crisis o dos. Habrá días en los que esté convencido de que no está progresando en absoluto. Se sentirá incapaz de aprender más o de comprender lo que ya haya aprendido. Sabemos por experiencia que estas crisis pasan tan rápido como llegan y que no debe confiar ciegamente en su percepción subjetiva de falta de éxito en el aprendizaje. Cada crisis termina con algo nuevo aprendido. ¡Nunca se rinda!

Registro de su visado ruso

Todo extranjero que visite Rusia más de 7 días está obligado a registrar su visado

- Si Liden & Denz se encarga de organizar su alojamiento (excepto albergues) nos encargaremos del registro de su visado sin coste adicional.
- De no ser así, los estudiantes deben encargarse de que el dueño de su alojamiento registre su visado.
- Si fuera necesario podemos ofrecerle un servicio de registro de visado por 40€.

Vivir con una familia rusa

Nosotros contratamos a todas las familias anfitrionas que alojan a nuestros estudiantes directamente. Somos totalmente transparentes en relación a la ubicación geográfica, limpieza, tamaño de la habitación, baño etc. Tras la selección, nuestro responsable de alojamientos visita a la familia y comprueba en persona que cumple con los criterios necesarios. Entrevistamos a los miembros de la familia e inspeccionamos el apartamento (realizamos revisiones anuales). Si bien todas nuestras familias viven en apartamentos limpios y acogedores, las zonas comunes (escaleras, ascensor y jardín) de muchos de los edificios necesitarían una reparación.

El tiempo máximo de trayecto de casa a la escuela y viceversa es de 50 minutos en San Petersburgo y Riga, de 70 minutos en Moscú y de 30 minutos en Irkutsk.

Prestamos especial atención a la integración de los alumnos por lo que pedimos a las familias que se comuniquen con ellos en ruso únicamente.

Contará con una habitación individual en la familia anfitriona. La ropa de cama se cambiará una vez cada dos semanas. Recibirá un juego de llaves del apartamento. Tenga en cuenta que si pierde ese juego de llaves **la familia anfitriona deberá cambiar la cerradura y que usted deberá correr con los gastos.**

Baño y limpieza de ropa

Si su familia anfitriona no dispone de un baño separado para invitados, por favor, no olvide de que todos los miembros de la familia usan el mismo baño. Puede ser conveniente acordar una hora de uso del baño con la familia, especialmente por la mañana.

Su familia anfitriona podrá ofrecerse a **lavar y planchar su ropa**, si disponen de lavadora, **por un coste adicional**. Puede también hacer uso de uno de los numerosos servicios de lavandería de la ciudad. El equipo de secretaría estará encantado de ofrecerle más información al respecto.

Comida

Debe estar preparado para comer la comida cotidiana rusa. No es probable que encuentre muchos elementos nuevos, pero tenga en cuenta que los rusos comen patata, remolacha y col en grandes cantidades. Generalmente, se come poca ensalada verde o frutas variadas ya que son caras, especialmente en invierno y primavera. **Pregunte a qué hora suele comer la familia y trate de no llegar tarde.** Hágale saber a su familia anfitriona que le gusta y que no le gusta. Informe a su familia si planea comer fuera. Dispondrá también de espacio en la nevera donde podrá guardar su propia comida. Por favor, no use el resto de la comida del frigorífico sin pedir permiso primero. Si **solo ha reservado el desayuno, tiene permitido cocinar su propia cena** en la cocina y con el menaje de cocina de la familia anfitriona. No es habitual invitar a tus amigos al apartamento de tu familia anfitriona, pero si realmente ha de hacerlo, por favor, pida permiso con antelación.

Invitados

No es habitual invitar a tus amigos al apartamento de su familia anfitriona, **pero si realmente ha de hacerlo, por favor, pida permiso con antelación.**

Agua potable

Desafortunadamente, el agua del grifo no es apta para el consumo en Rusia (En Riga y a las afueras de Riga se puede beber agua del grifo). Puede lavarse los dientes con agua del grifo, pero beba solo agua hervida o embotellada. Si su familia anfitriona tiene instalado un filtro de agua, es seguro beber agua del grifo.

Agua caliente en verano

Sería largo de explicar porque esto todavía sucede, pero sea consciente de que durante los meses de julio y agosto es posible que su familia anfitriona no disponga de agua caliente por un período que puede durar hasta tres semanas.

Pasar la noche fuera

Si planea llegar a casa tarde o pasar la noche en otro lugar, por favor informe a su familia anfitriona con antelación. **Si por la mañana no ha regresado, la familia anfitriona avisará a la escuela y a la persona responsable del servicio de alojamiento. Nos pondremos en contacto con su consulado, la policía y su contacto de emergencia.**

Llamadas de teléfono internacionales

Las llamadas locales son gratuitas por lo que no presentan problema alguno (excepto las llamadas a teléfonos móviles). **Para llamadas internacionales, por favor, use tarjetas IP que podrá encontrar en cualquier quiosco de la ciudad.** Puede realizar llamadas desde el teléfono de la escuela o el teléfono de tu apartamento con esta 10 tarjeta.

Internet

Muchas de las familias anfitrionas tienen internet de banda ancha. Las condiciones de uso específicas le serán enviadas junto con la confirmación de reserva del alojamiento. Todas nuestras escuelas cuentan con conexión Wi-Fi al igual que la mayor parte de las cafeterías de la ciudad. También puede comprar un modem USB de un proveedor local a precio asequible.

La seguridad de tus pertenencias

Le recomendamos que no traiga grandes cantidades de dinero en efectivo. Confiamos en nuestras familias anfitrionas, pero no podemos garantizar la honestidad de las personas que visitan a la familia o la de los trabajadores que las familias puedan contratar.

Problemas con la familia anfitriona

Si no se siente cómodo con su familia anfitriona y no puede tratar el problema directamente con ellos, **por favor póngase en contacto con la persona responsable del servicio de alojamiento con la mayor brevedad posible.** Si tiene una razón de peso para solicitar un cambio de familia trataremos de encontrarle una nueva familia anfitriona en el menor tiempo posible. Le rogamos que comprenda que tan solo podrá cambiarse de familia durante el fin de semana. De no ser así tendríamos que cobrarle el importe equivalente a una semana de alojamiento.

Vivir en un piso compartido

Si prefiere vivir de manera independiente y al mismo tiempo quiere disfrutar de un ambiente estudiantil puede decantarse por un piso compartido. Nuestros apartamentos tienen habitaciones individuales (generalmente de 2 a 4), baño y cocina compartidos. Se proporciona ropa de cama, cubiertos y vajilla. Los apartamentos están equipados con televisor, teléfono, lavadora y aspiradora. Vivir en uno de nuestros pisos compartidos no es más caro que vivir en con una familia anfitriona, pero tenga en cuenta que no se proporcionan comidas.

A continuación encontrará una serie de reglas que harán que su estancia en el piso compartido sea más cómoda y que el tiempo que pase con los otros estudiantes sea lo más placentero posible.

Equipo: Puede usar todo el equipamiento que incluya su apartamento. Por favor, úselo con cuidado, solo para el fin para el que fue diseñado y no lo dañe ni pierda. Por favor, informe de cualquier daño o necesidad de reparación a la persona encargada del servicio de alojamiento inmediatamente. Si no lo hace así, podrá ser considerado la persona responsable de cualquier daño producido a consecuencia del mal funcionamiento del aparato aunque el daño original no haya sido responsabilidad suya.

Limpieza: La limpieza del apartamento se realiza una vez cada dos semanas y después de la partida de cada alumno.

Por favor, mantenga las áreas comunes limpias y ordenadas: limpie las neveras y baños con regularidad y limpie los fogones, las lavadoras y secadoras después de cada uso. Lea atentamente las instrucciones de cada aparato eléctrico para asegurarse de que lo usa de forma segura. Si tiene cualquier pregunta en relación al uso de algún aparato, pregunte a los estudiantes que ya viven allí o póngase en contacto con la persona responsable del servicio de alojamiento. Usted es responsable de limpiar su habitación y de sacar la basura con regularidad.

Visitas: Están permitidas las visitas en el apartamento compartido (pero NO pueden pernoctar). Nos reservamos el derecho de cobrarle el equivalente a una semana de alquiler a modo de multa si alguna visita se queda a dormir. Tenga en cuenta que las leyes rusas y letonas prohíben realizar ruido excesivo después de las 10 p.m. Le rogamos que tras esa hora mantenga el nivel de ruido al mínimo.

Espacio libre de humos: Está prohibido fumar en los apartamentos y en el edificio.

Seguridad: Cuando el apartamento vaya a quedar vacío, compruebe que todas las luces y aparatos eléctricos están apagados. Por seguridad, cierre todas las ventanas y puertas exteriores.

Fianza: Al llegar a la escuela se retendrá una fianza de 200€ congelando este importe en su cuenta. Cuando se marche, y tras inspeccionar su apartamento, volverá a tener disponible el importe bloqueado en su cuenta el siguiente día laborable. Cualquier coste por daño o pérdida será descontado de su fianza.

Tenga en cuenta que deberá disponer de fondos suficientes para la fianza en su tarjeta de crédito. No aceptamos tarjetas AMEX o Maestro para realizar esta transacción.

Salida del apartamento: Antes del fin de su estancia en el piso compartido póngase en contacto con la persona responsable del alojamiento quien le informará del proceso de salida. Por favor, deje su habitación limpia, ordenada, libre de objetos personales y con todas las llaves.

Llaves: Recibirá un juego de llaves del apartamento. Tenga cuidado con ellas y no se las deje a nadie. En caso de daño o pérdida contacte con la persona responsable del servicio de alojamiento. Tenga en cuenta que por cada llave que pierda se le descontará 40€ de su fianza.

Procedimiento de quejas

¿No está satisfecho con las clases?

A todos los alumnos se les asigna un grupo en función de su nivel de ruso tras realizar un examen escrito y oral. Debido a los diferentes contextos y a las diferentes lenguas maternas de nuestros estudiantes, es imposible crear grupos completamente homogéneos. De cualquier manera, el tamaño reducido de nuestros grupos asegura que cada alumno reciba la atención que necesita. Si no está contento con el nivel del grupo que le ha sido asignado, por favor espere hasta el final del segundo día y hable con su profesor. Si usted y su profesor no se ponen de acuerdo sobre si debería cambiar de grupo/nivel, póngase en contacto con el jefe de estudios o con el director del centro.

¿No está contento con su alojamiento?

Empiece por hablar con su familia de acogida. Muchas de nuestras familias de acogida llevan años trabajando con nosotros y tienen mucha experiencia alojando estudiantes extranjeros. Si tiene problemas de comunicación o no puede solucionar su problema hablando con la familia, póngase en contacto con la persona responsable del servicio de alojamiento. Si siente que necesita cambiar de familia, comuníquenoslo cuanto antes. Tenga en cuenta que se podrá cambiar de alojamiento sin que le cobren solamente si el cambio se realiza el próximo fin de semana.

¿No está satisfecho con su estancia?

Enseguida se dará cuenta de que muchos elementos de su vida en el extranjero son muy diferentes a la vida en su país. Si no se encuentra satisfecho con un destino particular de Liden & Denz hable con el director del centro.

Política de devolución

Si por alguna razón necesita acortar su curso y regresar a casa antes de lo previsto tenga en cuenta lo siguiente:

1. Reservas realizadas a través de una agencia

Si ha reservado su curso a través de una agencia se le aplicará la política de devoluciones de su agencia. La agencia será la encargada de devolverle el importe y NO Liden & Denz. Debe consultar la política de contratación de su agente y le recomendamos que se ponga en contacto con su agencia inmediatamente. Por favor, compruebe también su póliza de seguros de viaje.

2. Reservas directas

Si ha reservado su curso directamente con la escuela le devolveremos algunas de las cuotas, pero le cobraremos:

- a) La cuota del curso y alojamiento de dos semanas si avisa con al menos dos semanas de antelación.
 - b) La cuota del curso y alojamiento de dos semanas si no avisa con antelación (cancelación inmediata)
- Asegúrese de realizar la notificación por escrito. Deberá entregar el escrito en recepción o mandarlo por correo electrónico a bookings@lidenz.ru.

3. Causas de fuerza mayor

Las condiciones anteriormente mencionadas no se aplicarán en si usted o algún familiar sufren algún contratiempo inesperado como podría ser la enfermedad o fallecimiento de un familiar que le obligara a regresar a casa inmediatamente. En ese caso le reembolsaremos el importe completo pagado por las semanas que no haya podido estar en la escuela.

Actividades (cultura y ocio)

Tenemos la intención de ofrecer un programa de actividades interesante y variado cada semana para que nuestros alumnos puedan conocer la ciudad de destino, descansen después de las clases, entablen amistades o simplemente se relajen.

Las actividades variaran dependiendo de la época del año. En verano tratamos de disfrutar del aire libre lo máximo posible mientras que las actividades culturales ocupan la mayor parte de la programación en épocas del año más frías.

Algunas actividades son gratuitas, como la visita guiada a la ciudad para los nuevos estudiantes. Otras actividades son de pago. El programa de actividades está disponible en recepción y se entrega cada semana a los estudiantes.

Servicio de tickets

Podemos gestionar la reserva de entradas para una gran variedad de eventos cultural tales como ballet o conciertos al aire libre. Deberá pagar una cuota de reserva. También gestionamos billetes de tren y avión para escapadas de fin de semana.

Información importante de seguridad

Aunque las altas tasas de criminalidad son un problema en algunos países ex miembros de la Unión Soviética, los extranjeros no tienen nada de lo que preocuparse en Rusia o Letonia, siempre y cuando se comporten tal y como lo harían en cualquier otra gran ciudad europea. Tenga sentido común. Los comentarios negativos sobre esta parte del mundo son a menudo exagerados. En las siguientes líneas puede leer una serie de consejos básicos de seguridad.

Fuera de casa: Lleve con usted solamente aquello que vaya a necesitar a lo largo del día. Por ejemplo, dinero suficiente o sus tarjetas de crédito si tiene previsto usarlas. En caso contrario déjelas en casa. En Rusia ha de llevar siempre consigo su pasaporte y el documento de registro del visado (o al menos copias en papel de dichos documentos).

Carteristas: Tenga siempre sus pertenencias a la vista, sobre todo en restaurantes y cafeterías. Incluso en los lugares más elegantes y con guardia de seguridad podría ser víctima de un robo.

Viajes en tren: En la recepción de la escuela le pueden facilitar el número de teléfono de servicios de taxi oficiales.

Si se aloja en nuestros campus de Moscú, San Petersburgo o Irkutsk, le recomendamos que se descargue la aplicación para el móvil Gett Taxi. Con esta aplicación puede elegir exactamente dónde quiere que le recojan y su lugar de destino. Si no tiene claro donde se encuentra, la aplicación determina su ubicación por lo que no es necesario saber la dirección exacta. Una vez haya pedido un taxi, la aplicación le mandará un mensaje con el modelo del coche, el color, el número de la matrícula e información sobre el conductor. Generalmente, el taxi suele tardar unos 7 minutos en llegar. Puede pagar en metálico con tarjeta de crédito. La aplicación está disponible en ruso y en inglés y la puede descargar de manera gratuita desde Itunes, App Store, Google Play o Windows Phone Store.

Al llegar al aeropuerto de Riga verá un gran número de taxis rojos y verdes del servicio oficial BalticTaxi. Los mismos taxis operan en Riga o Jurmala, por lo que es fácil reconocerlos.

Preguntas frecuentes sobre Liden & Denz

Sobre la reserva de cursos

¿Puedo elegir entre tener clases por la mañana o por la tarde?

Las clases grupales se imparten por la mañana. Si reserva un curso individual, puede tener clases por la tarde.

¿Cómo llego a la escuela el primer día?

Alguien de su familia anfitriona le traerá a clase el primer día. Si vive en un apartamento compartido podrá encontrar fácilmente la escuela siguiendo las indicaciones que le harán llegar antes de la salida.

¿Puedo cambiar de grupo?

Sí. Si siente que no está en el grupo adecuado hable con su profesor quien (tras consultarlo con el director de estudios) le sugerirá si debe continuar sus estudios en un grupo con un nivel diferente al suyo. Si no encontramos un grupo adecuado para usted, le ofreceremos la posibilidad de disfrutar de un curso individual con un 75% de las horas de grupo que había contratado previamente.

¿Qué debo hacer si no entiendo al profesor durante la clase? ¿Puedo comunicarme con él/ella en inglés?

De acuerdo con nuestro método de enseñanza, todas las clases se imparten únicamente en lengua rusa. Esta inmersión en la cultura rusa le ayudará en su progreso. Pero no se preocupe, si no entiende algo el profesor hablará más despacio y se asegurará de que comprende la tarea correctamente. Sin embargo, si le resulta imprescindible tener un profesor con conocimientos de lenguas extranjeras, podemos organizar lecciones individuales que se ajusten a sus necesidades tanto como sea posible.

¿Cómo seleccionamos a su familia anfitriona?

Somos totalmente transparentes en relación a la ubicación geográfica, limpieza, tamaño de la habitación, baño etc. De los alojamientos. Nuestro responsable de alojamientos visita a las familias y comprueba que cumplen con los criterios necesarios. Entrevistamos a los miembros de las familias e inspeccionamos los apartamentos (realizamos revisiones anuales).

¿Me alojaré en el centro histórico de la ciudad?

Si realiza su reserva con suficiente antelación, especialmente para los cursos de verano, trataremos de tener en cuenta sus deseos en la medida de lo posible. Vivir en el centro es muy conveniente. Sin embargo, si viaja a San Petersburgo, mucho de los edificios del centro necesitan urgentemente ser renovados. Las escaleras y jardines están en peor estado en el centro que en las verdes áreas residenciales donde la calidad de vida es generalmente mayor.

¿Puedo usar mi ordenador portátil en la escuela?

Sí. Ofrecemos conexión a internet inalámbrica gratuita en todos nuestros campus.

¿Tengo que pagar por el material didáctico?

Los libros de texto y las copias están incluidas en nuestras cuotas. Podrá obtener material adicional en la biblioteca de la escuela o en librerías especializadas.

¿Qué tipo de certificado recibiré al finalizar mi estancia?

Todos los participantes recibirán un certificado (en ruso) emitido por Liden & Denz, que indica el tipo de curso, las fechas, el número de horas y el nivel de ruso alcanzado.

Sobre el viaje y la llegada a la escuela

¿Puedo viajar a Rusia sin visado?

Solo unos pocos países (por ejemplo, la mayor parte de América Latina, Albania, Serbia y Montenegro, Bosnia y Herzegovina, Israel o Macedonia) tienen acuerdos recíprocos de viaje sin visado con Rusia. Sin embargo, incluso dentro de esta lista, los períodos de estancia sin necesidad de visado varían.

Los estudiantes de la mayor parte del mundo necesitan por lo general un visado, incluso para estancias cortas. Asegúrese de que dispone del tiempo suficiente para solicitar y obtener su visado ya que el trámite puede durar bastante. El precio del visado varía en función de la rapidez con la que necesite tramitarlo. Cuanto más rápido lo necesite, más tendrá que pagar por su visado.

¿Puedo viajar a Letonia sin visado?

Letonia es un país del espacio Schengen: la mayoría de los estudiantes podrán viajar sin necesidad de visado. Los estudiantes que necesiten un visado letón (válido durante 90 días en un periodo de 6 meses) o un permiso de residencia (para estancias más largas) recibirán el apoyo necesario por parte de Liden & Denz.

¿Hay algún producto que escasee que Rusia o Letonia y que recomienden llevar?

La selección de productos en las tiendas es hoy en día similar a la que pueda encontrar en su país de origen. Haga su maleta tal y como la haría si viajara a cualquier otro país de Europa.

¿Hay algo en particular que debería traer?

Zapatillas de estar en casa: Los rusos siempre se descalzan al llegar a casa y se ponen sus zapatillas de estar en casa.

Pequeños obsequios para su familia anfitriona: algún pequeño regalo de su país como chocolate, etc. será siempre apreciado.

Adaptadores de corriente: los enchufes tienen dos clavijas (enchufe europeo).

¿Me voy a congelar en Rusia o en Letonia?

Es poco probable. En todas nuestras ciudades de destino el verano es, por lo general, agradable, y en ocasiones cálido (especialmente en Moscú o Irkutsk donde el clima es más continental que en San Petersburgo o Riga). Los veranos en Letonia son especialmente agradables y puede disfrutar de las playas de Jurmala e incluso bañarse en el mar. Sin embargo, en ocasiones en esta parte del mundo las temperaturas de verano pueden caer hasta los 10-15 °C por lo que no debe olvidar traer un jersey y una chaqueta. En invierno la temperatura puede llegar a los -20°C y en enero rara vez hay más de 0 °C. Traiga suficiente ropa de abrigo. Si lo desea, puede comprar aquí el típico gorro de piel ruso (ushanka). Debe traer calzado de invierno y guantes.

¿Me recogerán en el aeropuerto, estación de tren o en la estación de autobús?

Ofrecemos transporte del aeropuerto o estación de tren/autobús gratuito a quienes reservan su alojamiento a través de la escuela. A su llegada los estudiantes son recogidos por un representante de la escuela que lleva un cartel que dice "Liden & Denz" que los llevará directamente a su familia de acogida o a cualquiera que sea su destino.

¿Cuánto dinero debería traer?

Para su almuerzo necesitará el equivalente a 7-15€. Las excursiones organizadas por la escuela cuestan entre 10€ y 40€ (de día entero). Sus gastos personales pueden variar entre los 50€ semanales (saliendo una vez por semana, sin ir de compras, sin comprar souvenirs) a 300€ semanales. Por favor, no traiga mucho dinero en efectivo. Hay una gran cantidad de cajeros automáticos a su disposición.

¿Qué medio de transporte es mejor? ¿Cómo se paga?

Tanto en Moscú como en San Petersburgo el medio de transporte más cómodo suele ser el metro. Al no verse afectado por los atascos le permite calcular mejor la hora de llegada a su destino. Para poder usarlo puede comprar una ficha (en San Petersburgo) o un billete individual (en Moscú) si quiere realizar un viaje puntual. Puede también un abono de transporte que le permitirá viajar en más de una ocasión. Puede también usar los autobuses y trolebuses, pero tenga en cuenta que el horario puede no ser exacto. Al igual que en el metro, puede comprar un billete sencillo o un abono de transporte. Otra opción es usar una tarjeta de prepago donde que puede cargar con el dinero que vaya a necesitar.

- Podorozhnik (San Petersburgo): Puede comprar esta tarjeta en cualquier estación de metro o en Ulitsa Rubinshteina 2. En esta tarjeta puede incluir su abono de transporte o puede pagar su viaje con el dinero que haya introducido en ella previamente.
- Troika (Moscú) - puede comprarla en cualquier estación de metro. Ofrece descuentos en trayectos de metro y autobús. Puede añadir un abono de transportes a su tarjeta.

En Irkutsk deberá pagar en metálico en todos los medios de transporte (tranvías, autobuses, minibuses, y trolebuses). Un viaje sencillo es económico, 15 RUB. Hay una gran variedad de rutas y puede incluso consultar un horario preciso con una aplicación móvil o en <http://irkbus.ru>

En Riga hay un sistema de tickets electrónicos (e-tallons) que se usa para pagar el trayecto en tranvía, autobús, minibús y trolebús. Un billete sencillo puede usarse en cualquier ruta independientemente de la distancia a recorrer. Un billete cuesta 1,15€ durante el día y 1,50 por la noche, pero hay descuentos si compra trayectos múltiples.

¿Puedo desplazarme en bicicleta?

No recomendamos los desplazamientos en bicicleta en Rusia, aunque es posible alquilar bicicletas en diferentes lugares de las diferentes ciudades. No hay carril bici en Rusia y los conductores no suelen ser muy amables con los ciclistas.

En Riga es bastante común el uso de bicicleta como medio de transporte, pero ha de tener cuidado al aparcarla ¡No la deje en cualquier lugar y sin candado!

¿Puedo comprar entradas para el teatro o museos con la tarjeta ISIC a un precio menor?

Si tiene una tarjeta ISIC podrá sacarle provecho en todos nuestros destinos. La mayoría de los museos aceptan la tarjeta ISIC por lo que podrá comprar entradas a menor precio. Además, hay muchos restaurantes que ofrecen descuentos. De cualquier modo, le recomendamos que consulte con antelación la lista de los lugares que aceptan la tarjeta.

Descubra más sobre los descuentos con la tarjeta ISIC en Rusia aquí: <http://isic.ru/discount/russia/>

Descubra más sobre los descuentos con la tarjeta ISIC en Letonia aquí: <http://www.isic.fi/en/benefits/latvia/>

¿Puedo comprar una tarjeta SIM local?

Es una buena idea para ahorrarse los altos costes de roaming. En cualquiera de nuestros destinos puede encontrar tarjetas prepago en numerosos quioscos.

¿Por qué los puentes se abren cada noche en San Petersburgo?

Para permitir el paso a los barcos de carga que se dirigen a Moscú o la región del Volga. Desde principios de mayo hasta mediados de noviembre todos los puentes del río Nevá se abren sobre la 1:30 am. y se vuelven a cerrar sobre las 500 am.

¿Puedo acercarme a la policía si estoy perdido?

Si habla ruso, sí. En Letonia la policía habla al menos tres idiomas (letón, ruso e inglés) pero en Rusia es probable que se encuentre con policías sin conocimientos de lenguas extranjeras.

¿Beber vodka por la noche me garantiza una resaca al día siguiente?

No, siempre y cuando no lo mezcle con otras bebidas alcohólicas. ¡Nunca beba cerveza después de haber bebido vodka!

Información sobre el nivel de vida a otoño de 2020:

	San Petersburgo	Moscú	Riga	Irkutsk
Transporte público: 1/20 viajes	0,6 € / 11 €	0,75 € / 15 €	1,15 € / 20,70 €	0,25 €
Entrada de cine	5 €	6,5 €	7,7 €	3 €
Viaje en barco por el río	12 €	19 €	15 €	6 €
Café expreso	2 €	3,5 €	2 €	1,5 €
Cerveza tienda/bar	1 € / 4 €	1,5 € / 4,5 €	1,5 € / 3 €	1 € / 2,5 €
Comida en una cafetería	5 €	7 €	6,5 €	4 €
Cena en un restaurante (desde)	18 €	20 €	25 €	15 €

Política contra el acoso y la discriminación

Liden & Denz tiene como objetivo crear un ambiente de aprendizaje y trabajo armonioso basado en el respeto mutuo y la igualdad.

Liden & Denz no acepta ninguna forma de discriminación o acoso por parte de los estudiantes, el personal o las familias de acogida. Esto incluye cualquier comportamiento donde un individuo es tratado injustamente debido a su:

- Género
- Estado civil
- Baja por embarazo o maternidad
- Orientación sexual
- Invalidez
- Raza
- Color
- Origen étnico
- Nacionalidad
- Religión o creencia
- Edad

El comportamiento inaceptable puede tomar diferentes formas, incluyendo:

- Discriminación directa
- Discriminación indirecta.
- Acoso
- Victimización
- Acoso cibernético

Algunos ejemplos de acoso pueden incluir:

- Contacto físico no deseado
- Acoso verbal y escrito a través de chistes o cotilleos
- fotos publicadas en Internet
- Bullying
- Intimidación verbal o física
- Aislamiento o exclusión
- Ciber acoso

Liden & Denz tomará medidas disciplinarias contra cualquier persona involucrada en situaciones de acoso o intimidación.

En el caso de los estudiantes:

1. En primera instancia, el profesor hablará con el alumno y le explicará por qué debe cambiar comportamiento. El Director de Estudios será informado del percance, quien a su vez informará al Director del Centro. En el caso de que el estudiante pertenezca a un grupo, el líder del grupo también será informado. Se advertirá al estudiante de que si el comportamiento inaceptable continúa, se tomarán medidas adicionales. Todo lo sucedido quedará registrado en el expediente del estudiante.

2. Si el comportamiento continúa o se intensifica, puede provocar la expulsión de la escuela. Esto debe quedar muy claro para el estudiante.

En el caso del personal:

La discriminación y la intimidación de otro miembro del personal o estudiantes son inaceptables y estarán sujetas a los procedimientos disciplinarios pertinentes.

En el caso de familias de acogida:

Si las familias anfitrionas intimidan o acosan a los estudiantes, la persona responsable del servicio de alojamiento será la encargada de gestionar la situación.