

# TERMENI GENERALI ȘI INFORMAȚII PENTRU CLIENT

al Institutului Goethe-Institut eV, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Germania („Institutul Goethe” sau „Noi”) pentru rezervarea de cursuri, examene și alte servicii și pentru achiziționarea de bunuri.

Indicație: Pentru o mai bună înțelegere a textului se renunță la utilizarea simultană a formelor lingvistice specifice genului. Toate referirile la persoane sunt valabile pentru toate genurile.

## CUPRINS

CUPRINS.....	1
1. Domeniul de aplicabilitate.....	3
2. Încheierea contractului.....	3
a. Încheierea contractului pe site-ul nostru.....	3
b. b. ....	3
(1) (1) Încheierea contractului prin fax sau prin poștă.....	3
(2) (2) Încheierea contractului prin e-mail.....	3
3. Condiționarea contractului.....	4
4. Prețurile.....	4
5. Plata.....	4
6. Condiții speciale pentru participarea la cursuri și examene.....	4
a. Grupe de curs.....	4
b. Reînregistrarea și renunțarea la cursuri și examene.....	5
c. Scadența și plata.....	5
d. Volumul serviciilor.....	6
e. Cazarea pentru cursurile pentru adulți (pe teritoriul Germaniei).....	6
f. Obligațiile cursanților și participanților la examene.....	6
g. Drepturi de autor.....	7
h. Retragerea.....	7
(1) (1) Cursurile la distanță.....	7
(2) Punerea în pericol a interesului superior al copilului în cadrul cursurilor pentru copii și tineri.....	7
(3) Încălcarea conduitei.....	7
i. Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări în cazuri de forță majoră.....	7
7. Condiții speciale pentru achiziționarea de bunuri.....	8
a. Condițiile de livrare.....	8
b. Păstrarea dreptului de proprietate.....	8
c. Daune de transport.....	8

8. Condiții speciale pentru produse digitale .....	8
a. Drepturi de utilizare și drepturi de autor .....	8
b. Descrierile produselor .....	8
c. Modificarea la produsele digitale la contractele de consumatori .....	8
9. Dreptul de retragere .....	8
10. Garanția .....	9
11. Răspunderea pentru conținuturi proprii .....	9
12. Limitarea răspunderii și absolvirea de răspundere.....	9
a. Limitarea răspunderii .....	9
b. Absolvirea de răspundere .....	9
13. Soluționare a litigiilor .....	9
Politica de anulare și formularele de anulare .....	12
a. Pentru cursuri, examene și alte prestări de servicii .....	12
b. Pentru achiziționarea de bunuri .....	13

## 1. DOMENIUL DE APLICABILITATE

Următorii termeni și condiții generale („GTC”) se aplică tuturor relațiilor contractuale dintre Institutul Goethe și consumatori sau întreprinzători („Clienți”, „Participanți cursanți”, „Examinatori” sau „Dvs.”), care comandă serviciile plătite ale Institutului Goethe (rezervarea de cursuri, examene, precum și alte servicii și pentru achiziționarea de bunuri). Pentru utilizarea serviciilor gratuite pe site-ul goethe.de sunt valabile [Condițiile de utilizare](#). În cazul în care întreprinzătorul folosește termeni și condiții contradictorii sau suplimentare, valabilitatea acestuia este contrazisă; ele devin parte din contract numai dacă ne-am dat în mod expres consimțământul la acest lucru.

## 2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

### a. Încheierea contractului pe site-ul nostru

Cu introducerea produselor (cursuri, examene și bunuri) pe pagina noastră web, transmitem o ofertă obligatorie pentru părți la încheierea contractului cu privire la aceste articole. Cu introducerea produselor (cursuri, examene și bunuri) pe pagina noastră web, transmitem o ofertă obligatorie pentru părți la încheierea contractului cu privire la aceste articole. Contractul se încheie acceptând oferta pentru produsele conținute în coșul de cumpărături, făcând clic pe butonul de comandă. Imediat după trimiterea comenzii veți mai primi o confirmare prin e-mail.

Limbile disponibile pentru încheierea contractului sunt:

- pentru cursuri și examene în Germania și Austria: germană, engleză, franceză, italiană, spaniolă, portugheză (Brazilia), rusă, turcă, chineză
- pentru cursuri și examene ale Institutelor Goethe din alte țări: germană și limba națională
- Cursuri de perfecționare a cadrelor didactice: germană

Din motive de securitate, textul contractului nu mai este accesibil prin Internet. Din motive de securitate, textul contractului nu mai este accesibil prin Internet.

### b. b.

Încheierea contractului prin alte mijloace decât prin intermediul site-ului nostru. La cursurile și examenele noastre vă puteți înscrie și prin intermediul formularului de înregistrare. Formularele de înregistrare sunt disponibile la sediul local al Institutului Goethe sau pe internet.

#### (1) (1) Încheierea contractului prin fax sau prin poștă

În cazul în care această modalitate de înscriere este disponibilă, formularul de înscriere se poate trimite prin fax sau prin poștă către destinatarul indicat în formularul de înscriere.

Sediul local al Institutului Goethe decide cu privire la participare. Termenele actuale pentru cursuri, resp. pentru examene, precum și termenele de înregistrare se află pe formularul de înscriere, resp. în cadrul descrierii de produs de pe Internet. Se iau în calcul numai înregistrările efectuate în timp util și care au forma corespunzătoare și cu condiția să fie disponibile suficiente locuri. De regulă, ordinea cronologică de înregistrare are un rol decisiv în acest sens.

Vi se va comunica în scris decizia cu privire la participare în termen de cinci zile de la primirea formularului de înregistrare. Dreptul de a participa la curs sau la examinare se acordă numai după primirea confirmării în scris. Persoanele cărora nu le este permisă participarea vor fi imediat notificate în scris cu privire la această decizie.

#### (2) (2) Încheierea contractului prin e-mail

În cazul în care această modalitate de înscriere este disponibilă, formularul de înscriere se poate trimite prin e-mail către destinatarul indicat în formularul de înscriere.

Prin trimiterea formularului de înregistrare completat, înaintați o cerere cu caracter juridic obligatoriu pentru încheierea unui contract pentru produsul respectiv. Vi se va comunica în scris decizia cu privire la participare în termen de cinci zile de la primirea formularului de înregistrare. În cazul în care vi se permite participarea, atunci contractul intră în vigoare. Dreptul de a participa la curs sau la examinare se acordă numai după primirea confirmării în scris. Persoanele cărora nu le este permisă participarea vor fi imediat notificate în scris cu privire la această decizie.

Punctul 2 litera b (1) Alin. (2) se aplică în consecință.

### 3. CONDIȚIONAREA CONTRACTULUI

Contractul este supus condiționării

- pentru toate cursurile: indicațiile din comanda dvs. de pe pagina de internet corespund premiselor de participare la curs și la momentul începerii cursului ați atins vârsta minimă necesară de participare inclusă în descrierea produsului.
- pentru cursurile de perfecționare a cadrelor didactice: există condițiile de admitere specificate pe pagina web (în special experiența didactică presupusă).
- pentru cursurile de grup și examenele de grup: numărul minim de participanți menționat în descrierea produsului respectiv este atins.
- testul (online) de încadrare solicitat, după caz, în descrierea produsului (în continuare: „test de încadrare”) este absolvit la timp.
- pentru examene: participanții îndeplinesc condițiile de participare conform art. 3 al respectivului [regulament](#) de examen al Institutului Goethe.
- pentru cursurile de copii și tineri: Înregistrarea a fost făcută exclusiv de reprezentantul legal în calitate de partener contractual și s-au trimis în scris toate declarațiile și/sau permisiunile necesare către Institutul Goethe (de ex. prin e-mail sau fax).

Dacă nu contract nu poate intra în vigoare din cauza uneia dintre condițiile contractuale, taxa de curs, respectiv taxa de examen va fi rambursată.

### 4. PREȚURILE

Pentru **cursuri și examene se** aplică prețurile listate pe site-ul web la momentul înregistrării.

În plus față de **prețurile** indicate, pot fi adăugate costuri de expediere. Mai multe detalii despre costurile de expediere pot fi găsite în produse.

### 5. PLATA

Plata se poate face folosind metodele de plată indicate pe site-ul web cel târziu la începutul procesului de comandă. Alegerea mijloacelor de plată are loc la fiecare comandă. Nu există dreptul de utilizare a unui anumit mijloc de plată.

### 6. CONDIȚII SPECIALE PENTRU PARTICIPAREA LA CURSURI ȘI EXAMENE

#### a. Grupe de curs

Pentru fiecare dintre cursurile de grup de aplică regula numărului minim de participanți menționat în descrierea produsului respectiv. Atribuirea la un nivel de curs și într-o anumită grupă de curs se bazează pe un test de plasare, atât timp cât este stipulată necesitatea lui în descrierea produsului. Din motive de asigurare a calității, la cursurile de limbă ale clienților noi se solicită, de regulă, un test de încadrare. Nesuținerea la timp a testului de încadrare poate să ducă la ne-admitere. Prelucrarea testelor de plasare se face într-un interval definit în descrierea produsului. Informații suplimentare despre testul de încadrare eventual necesar și desfășurarea acestuia puteți găsi în descrierea respectivă a produsului.

Contractul este supus condiției ca numărul minim de participanți să fie atins și ca testul de plasare, dacă este necesar, să fie finalizat în timp util, a se vedea secțiunea 3 p. 2.

#### b. Reînregistrarea și renunțarea la cursuri și examene

Fără a aduce atingere [dreptului dumneavoastră legal de revocare](#), se aplică următoarele:

Schimbarea unui curs (de exemplu schimbarea datei cursului) este posibilă numai în cazuri excepționale și cu aprobarea Institutului Goethe. Cu excepția cazului în care sa convenit altfel, pentru fiecare reîncadrare se plătește o taxă cu următoarea valoare:

#### Cost de reîncadrare

<i>Cursuri în afara Germaniei și Austriei</i>	5% din taxa de curs
<i>Cursuri în Germania și Austria</i>	Taxă de reîncadrare 60 €, excepție la cursurile cu prezență: prima reîncadrare din cauza unei decizii negative de viză, în măsura în care participantul prezintă un act doveditor corespunzător.

Reîncadrarea unui examen este, dacă nu se convine altfel, posibilă numai în cazuri excepționale și cu aprobarea Institutului Goethe.

Participantul la curs sau participantul la examen se pot retrage din rezervare în scris (în scris, prin fax sau e-mail) în conformitate cu următoarele condiții:

#### Cost la retragere

Retragere ...	<i>Cursuri în afara Germaniei și Austriei</i>	<i>Cursuri în Germania și Austria</i>	<i>Examene</i>
<b>cu până la 4 săptămâni înainte de început</b>	10% din taxa de curs	160 €	100% din taxa de examen
<b>cu până la o săptămână înainte de început</b>	20% din taxa de curs	30% din taxa de curs, minim 160 €	100% din taxa de examen
<b>până la o zi înainte de început</b>	30% din taxa de curs	50% din taxa de curs, minim 160 €	100% din taxa de examen
<b>după început 100% din taxa de curs</b>	100% din taxa de curs	100% din taxa de curs	100% din taxa de examen

Decisiv pentru termenul limită este primirea declarației de retragere la Institutul Goethe.

Toate serviciile de cazare rezervate pot fi anulate gratuit de către student cu 4 săptămâni înainte de începerea cursului. O retragere ulterioară este exclusă. Chiria trebuie achitată în întregime, chiar dacă nu este folosită locuința, dacă nu este posibilă reînchirierea pentru perioada de închiriere rezervată.

Participantul la curs sau participantul la examen este liber să dovedească faptul că nu s-au produs niciun fel de daune sau mai puține daune în cazul tuturor modificărilor și retragerilor.

Nicio dispoziție juridică națională cu caracter obligatoriu nu este afectată de prezenta clauză.

#### c. Scadența și plata

Taxa respectivă (**taxa de curs cu prezență și / sau de examinare**) este scadentă în întregime la data indicată în factură. Aceasta se aplică și pentru așa-numitele produse Blended Learning. Produsele Blended Learning sunt acele produse care conform descrierii produsului constau atât din (cursuri) cu prezență, cât și din etape digitale de învățare. Produsele Blended Learning vor fi marcate ca atare în descrierea produsului.

Taxa de curs corespunzătoare pentru **cursurile la distanță** se plătește în rate pe o perioadă de trei (3) luni. Prima plată parțială este scadentă la plată la două săptămâni de la primirea facturii. Toate tranșele ulterioare sunt scadente în funcție de numărul de luni de curs din prima zi din luna de curs a 4, 7, 10, 13, 16, 19 și 22. luni a cursului. Determinant pentru plata la timp este primirea sumei în contul Institutului Goethe indicat în factură. Participantul la curs este liber să plătească taxa de curs în totalitate după primirea facturii într-o singură tranșă.

Posibilele taxe bancare asociație plății taxei de curs vor fi suportate de participant. Institutul Goethe nu percepe taxe de tranzacție separate

Un curs sau un examen nu poate fi inițiat sau continuat decât dacă au fost respectate datele de plată convenite. În acest caz, Institutul Goethe este îndreptățit să atribuie locul unei alte persoane, în caz de nerespectare a condițiilor.

#### *d. Volumul serviciilor*

În taxele de curs sunt incluse participarea la curs în funcție de tipul cursului, corectarea și comentariile temelor și testelor în cadrul respectivului curs, asistența de specialitate, precum și eliberarea confirmărilor de participare.

Taxele de examinare includ eliberarea unui certificat.

Detalii suplimentare (incl. informații despre eventuale materiale de curs) rezultă din respectivele descrieri de produs.

#### *e. Cazarea pentru cursurile pentru adulți (pe teritoriul Germaniei)*

La cerere și dacă sunt disponibile, Institutul Goethe închiriază la filialele individuale pentru durata unui curs rezervat spații de cazare mobilate sau intermediază spații de cazare ale altor locatori. Tipul de cazare este descris în ofertă, o vizită anterioară nu este posibilă.

Locuințele sunt închiriate numai pentru o utilizare temporară, pe parcursul cursului. Ziua la care se intră în locuință este ziua notificată pentru sosire, ziua plecării fiind ziua de plecare publicată. Contractul de închiriere se încheie în ziua plecării fără a fi necesară notificarea. În cazul în care chiriașul continuă să utilizeze proprietatea închiriată după expirarea perioadei de închiriere, aceasta nu duce la prelungirea contractului de închiriere. Cazarea peste noapte a oaspeților participantului la curs necesită consimțământul expres al proprietarului, care este dat în interesul legitim al participantului la curs.

Studentul poate folosi camerele închiriate exclusiv pentru scopuri rezidențiale, în conformitate cu regulamentul de ordine interioară. Este interzisă aducerea de modificări la și în spațiile închiriate. Participantul la curs se angajează să curețe, să aerisească și să încălzească în mod corespunzător spațiile închiriate și să trateze cu grijă facilitățile și spațiile închiriate. Participantul la curs trebuie să notifice fără întârziere și pe cheltuiala proprie Institutul Goethe cu privire la daune aduse spațiilor închiriate, clădirii și facilităților care aparțin imobilului sau proprietății, dacă a cauzat prejudiciul prin neglijarea obligației de îngrijire sau în orice alt mod.

La sfârșitul perioadei de închiriere sau în momentul mutării, participantul la curs trebuie să returneze spațiile închiriate într-o stare curată și să predea toate cheile primite.

#### *f. Obligațiile cursanților și participanților la examene*

Participantul la un curs cu prezență

- trebuie să se ocupe el însuși și pe propria cheltuială de îndeplinirea premiselor legale pentru șederea la locul de desfășurare a cursului și de deținerea acordului de intrare și de ședere necesar / viza.
- este responsabil pentru încheierea unei asigurări de sănătate, accident, responsabilitate civilă privată.
- este obligat să respecte regulile de curs și regulamentul de ordine interioară al spațiilor de curs.

Participantul la un curs de învățământ la distanță

- are responsabilitatea de a se asigura că îndeplinește condițiile tehnice necesare participării la curs, așa cum au fost specificate în ofertă.

- nu are dreptul de a publica sau pune la dispoziția terților datele de acces furnizate pentru platformele de învățare și / sau de testare ale Institutului Goethe.
- trebuie să respecte în rest obligațiile utilizatorului (secțiunea 4. din [condițiile de utilizare](#))

Obligațiile participantului la examen rezultă din regulamentul de examinare în versiunea respectivă valabilă.

#### *g. Drepturi de autor*

Toate materialele de curs și de examinare (texte, exerciții, întrebări de test, soluții, imagini, coduri de program, videoclipuri și alte conținuturi) sunt protejate prin dreptul de autor. Participanților la curs li se acordă doar un drept de utilizare simplu și netransferabil pentru uz personal în cadrul participării la curs.

În special, participanților la curs sau la examen nu li se permite să copieze sau să publice materiale pentru cursuri sau materiale de examinare - chiar și în extrase - pentru terțe părți, să le pună la dispoziția publicului sau să le transfere pe Internet sau alte rețele, contra cost sau gratuit, să le revândă sau să le utilizeze în scopuri comerciale. Este interzisă îndepărtarea anunțurilor, marcajelor sau mărcilor comerciale protejate referitoare la drepturile. Încălcarea drepturilor de autor poate fi urmărită penal.

#### *h. Retragera*

##### *(1) (1) Cursurile la distanță*

Se aplică durata cursului selectat, după cum este indicat în descrierea produsului.

Fără a aduce atingere [dreptului dumneavoastră legal de revocare](#), se aplică următoarele:

Puteți transmite o notificare de reziliere, fără indicarea motivelor, la sfârșitul primului semestru, cu o perioadă de preaviz de șase săptămâni înainte de expirarea semestrului, cu un termen de trei luni. Dreptul Institutului Goethe și al studenților de a rezilia contractul din forță majoră rămân neschimbate.

Aceasta se aplică și pentru cursurile (online) de autoînvățare.

##### *(2) Punerea în pericol a interesului superior al copilului în cadrul cursurilor pentru copii și tineri*

Institutul Goethe are dreptul de a rezilia prematur cursul și fără preaviz dacă există fapte pe baza cărora se poate presupune că există un pericol imediat pentru bunăstarea copilului sau a participantului adolescent, pericol care poate fi eliminat prin intermediul monitorizării individuale pe care Institutul Goethe nu o poate oferi.

Institutul Goethe nu este răspunzător pentru daunele cauzate de retragerea în cauză, cu excepția cazului în care aceste daune rezultă dintr-o acțiune intenționată sau vădită de neglijență a Institutului Goethe. Dispozițiile art. 11 rămân în vigoare.

##### *(3) Încălcarea conduitei*

Institutul Goethe are dreptul de a rezilia prematur cursul și fără preaviz în cazul unei abateri grave din partea participantului. Prin abatere gravă ne referim în special la hărțuire, abuz de droguri, comportament agresiv față de un alt participant și hărțuire sexuală.

Rezilierea în situațiile stipulate la art. 6 trebuie să se facă în scris.

Nicio dispoziție juridică națională cu caracter obligatoriu nu este afectată de prezenta clauză de reziliere.

#### *i. Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări în cazuri de forță majoră*

În cazul unor circumstanțe sau evenimente grave, excepționale sau al unei modificări a unor circumstanțe sau evenimente de acest tip, deja existente, care nu se află în sfera de influență a Institutului Goethe (de exemplu, tulburări ale ordinii publice, conflicte de război sau de natură teroristă, catastrofe naturale, epidemii etc.), ne rezervăm dreptul de a opera modificări ale prestațiilor (de exemplu, în privința timpului sau locului de desfășurare). În acest caz, vă

vom prezenta o nouă ofertă, cu stabilirea unui nou termen și vă rugăm să ne comunicați dacă acceptați oferta modificată sau dacă ați dori să vă retrageți din contract. Dacă vă retrageți din contract, vă vom rambursa plățile care s-au putut efectua (dacă este cazul, procentual, corespunzător stadiului prestării serviciului).

Pentru consumatori se aplică: Pentru modificări la produse digitale se aplică prevederile de la secțiunea 8 (c).

## 7. CONDIȚII SPECIALE PENTRU ACHIZIȚIONAREA DE BUNURI

### a. Condițiile de livrare

Livrăm numai prin servicii de transport. O preluare a mărfurilor nu este posibilă.

### b. Păstrarea dreptului de proprietate

Bunurile rămân proprietatea noastră până la plata integrală.

### c. Daune de transport

În cazul în care mărfurile sunt livrate cu daune evidente de transport, vă rugăm să transmiteți cât mai repede posibil o plângere transportatorului în acest sens și să ne contactați imediat. Nerespectarea unei reclamații sau neintrarea în contact nu are consecințe asupra creanțelor dvs. legale și asupra aplicării acestora, în special asupra drepturilor de garanție. Cu toate acestea, ne ajută să revendicăm propriile noastre creanțe împotriva transportatorului sau a asigurării de transport.

## 8. CONDIȚII SPECIALE PENTRU PRODUSE DIGITALE

În măsura în care produsele Institutului Goethe sunt oferite sub formă de produse digitale, se aplică, în special, și următoarele reglementări.

### a. Drepturi de utilizare și drepturi de autor

La produsele digitale, drepturile de utilizare sunt limitate în timp pentru durata de derulare a respectivului contract. Drepturile de utilizare menționate anterior se aplică și pentru versiuni viitoare succesive ale produselor noastre digitale (updates și upgrades), pe care le punem la dispoziție în locul serviciilor noastre actuale. În rest, sunt valabile corespunzător reglementările de la 6.g.

### b. Descrierile produselor

Mai multe detalii se găsesc în descrierile produselor respective.

### c. Modificarea la produsele digitale la contractele de consumatori

Pentru consumatori se aplică: În cazul unei puneri la dispoziții permanente putem întreprinde modificări ale produsului digital, care depășesc volumul necesar pentru menținerea conformității contractului când

- există un motiv întemeiat pentru aceasta,
- dumneavoastră nu aveți costuri suplimentare prin modificare și
- v-am informat clar și inteligibil asupra modificării.

Motive întemeiate în acest sens cuprind cazurile în care modificarea este necesară pentru a adapta produsul digital la noul mediu tehnic sau la un număr crescut de utilizatori, sau în care ea este necesară din alte motive tehnice operaționale importante.

## 9. DREPTUL DE RETRAGERE

Consumatorii au dreptul legal de retragere conform descrierii de la [Informații referitoare la dreptul de retragere](#). Întreprinzătorilor nu li se acordă un drept de retragere voluntară.



## 10. GARANȚIA

Se aplică dreptul statutar de responsabilitate la defecte.

## 11. RĂSPUNDEREA PENTRU CONȚINUTURI PROPRII

Dacă pentru a beneficia de serviciile Institutului Goethe puneți la dispoziție și/sau faceți accesibile public conținuturi proprii, răspunderea pentru aceasta vă aparține în exclusivitate. Dumneavoastră garantați că vă revin toate drepturile cu privire la conținuturile de această natură și asigurați că conținuturile puse la dispoziție nu încalcă drepturi ale terților, în special mărci, drepturi de autor sau de protecție a prestației, alte drepturi de proprietate intelectuală, drepturi de proprietate sau drepturi personale.

Mai mult decât atât, conținuturile puse la dispoziție nu trebuie să încalce conform conținutului lor prevederi legale, în special prin faptul că sunt rasiste, xenofobe, incită la violență, sexiste sau de altă natură indecentă sau anticonstituțională, respectiv urmăresc astfel de obiective.

## 12. LIMITAREA RĂSPUNDERII ȘI ABSOLVIREA DE RĂSPUNDERE

### a. Limitarea răspunderii

Suntem întotdeauna responsabili fără nici o limitare pentru creanțele din cauza daunelor provocate de noi, de reprezentanții noștri legali sau de agenții delegați

- la afectarea negativă a vieții, a corpului sau a sănătății
- în cazul încălcării intenționate sau grav neglijente a obligațiilor
- la obligațiile de garanție, în măsura în care s-au convenit
- în raport cu consumatorii.

În cazul încălcării obligațiilor contractuale esențiale, a căror îndeplinire permite executarea corectă a contractului și pe a căror respectare se bazează în mod regulat (obligațiile cardinale) partenerul contractual prin neglijență ușoară a noastră, a reprezentanților noștri legali sau a agenților delegați, răspunderea față de întreprinzători este suma la încheierea contractului se limitează la daunele previzibile care de obicei trebuie așteptate.

În rest, cererile de despăgubiri sunt excluse.

### b. Absolvirea de răspundere

Ne exonerăm de orice pretenții, pe care terți le invocă împotriva noastră din cauza unei încălcări de drepturi și obligații săvârșite de dumneavoastră în context cu

- participarea la cursuri și/sau examene, incl. beneficierea de produse digitale conform secțiunii 8 TCG,
- punerea la dispoziție a conținuturilor proprii conform secțiunii 11 TCG,

cu excepția cazurilor în care încălcarea obligațiilor nu a avut loc din vina dumneavoastră. Pe baza dovezii, ne absolvim de răspunderea pentru cheltuielile de apărare juridică necesară, inclusiv de onorariile datorate instanței și avocatului. Drepturi de despăgubire suplimentare rămân neatinsse.

În mod corespunzător se aplică pentru cursurile destinate copiilor și tinerilor, dacă a fost comisă o încălcare a drepturilor și a obligațiilor de către copilul dumneavoastră.

## 13. SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

Comisia Europeană oferă o platformă pentru soluționarea online a litigiilor, disponibilă aici <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Consumatorii au posibilitatea de a utiliza această platformă pentru a-și rezolva disputele.

Suntem pregătiți să participăm la proceduri de conciliere extrajudiciară în fața unei comisii de arbitraj a consumatorilor. Instituția responsabilă în acest sens este Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Germania, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de). <http://www.verbraucher-schlichter.de>



## POLITICA DE ANULARE ȘI FORMULARELE DE ANULARE

Pentru consumatori sunt valabile următoarele:

a. Pentru cursuri, examene și alte prestări de servicii

### Dreptul de retragere

Aveți dreptul să vă retrageți din acest contract în termen de paisprezece zile fără a oferi nici un motiv.

Perioada de retragere este de paisprezece zile de la data încheierii contractului.

Pentru a-ți exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați (Goethe-Institut eV, Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Germania sau [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) sau Fax +49 89 15921- -0) printr-o declarație clară (o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail) despre decizia dvs. de a vă retrage din acest contract. Puteți utiliza formularul de retragere a modelului atașat, care nu este însă obligatoriu.

Pentru a respecta perioada de anulare, este suficient să trimiteți notificarea exercitării dreptului de retragere înainte de expirarea termenului de retragere.

### Consecințele anulării

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Pentru această rambursare, folosim aceleași mijloace de plată pe care le-ați utilizat în tranzacția inițială, dacă nu s-a convenit altfel cu dvs.; în nici un caz nu veți fi taxat pentru aceste taxe de rambursare.

Dacă ați solicitat inițierea serviciilor în perioada de anulare, trebuie să ne plătiți o sumă rezonabilă egală cu proporția serviciilor deja furnizate de dvs. în momentul în care ne-ați informat despre exercitarea dreptului de retragere în legătură cu acest contract în raport cu volumul total al serviciilor prevăzute în contract.

Pentru un contract cu privire la prestarea de servicii care vă obligă la plata unui preț se aplică: Dreptul de retragere se anulează (anticipat) și cu prestarea completă a serviciului, când înainte de începerea prestației dumneavoastră ați consimțit explicit că noi începem prestarea serviciului înainte de expirarea termenului de retragere și cu cunoștința dumneavoastră ați confirmat că dreptul dumneavoastră de retragere se anulează cu îndeplinirea completă a contractului de către noi.

### Model de formular de retragere

*(Dacă doriți să reziliați contractul, completați acest formular și trimiteți-l înapoi către noi.)*

- Pentru Goethe-Institut eV, Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Germania sau [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) sau tel. +49 89 15921-0

- Eu / noi (\*) revocăm contractul încheiat de mine / noi (\*) pentru achiziționarea următoarelor bunuri (\*) / furnizarea următoarelor serviciu(ii) (\*)

- comandat la (\*) / primit la (\*)

- numele consumatorului (consumatorilor)

- adresa consumatorului (consumatorilor)

- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (numai atunci când notificarea este efectuată pe suport de hârtie)

- data

*(\*) Vă rugăm să ștergeți după caz*

b. Pentru achiziționarea de bunuri

### **Dreptul de retragere**

Aveți dreptul să vă retrageți din acest contract în termen de paisprezece zile fără a oferi nici un motiv.

Perioada de revocare este de paisprezece zile de la data la care dvs. sau o terță parte desemnată de dvs., care nu este transportatorul, a luat sau a luat în posesie ultimele bunuri.

Pentru a vă putea exercita dreptul de retragere, trebuie să vă adresați (Goethe-Institut eV, Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Germania sau [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) sau fax +49 89 15921-0) printr-o declarație clară (de ex. o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail) despre decizia dvs. de a vă retrage din acest contract. Puteți utiliza formularul de retragere a modelului atașat, care nu este însă obligatoriu.

Pentru a respecta perioada de anulare, este suficient să trimiteți notificarea exercitării dreptului de retragere înainte de expirarea termenului de retragere.

### **Consecințele anulării**

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Pentru această rambursare, folosim aceleași mijloace de plată pe care le-ați utilizat în tranzacția inițială, dacă nu s-a convenit altfel cu dvs.; în nici un caz nu veți fi taxat pentru aceste taxe de rambursare. Putem refuza rambursarea până când vom primi bunurile înapoi sau până când ați furnizat dovada că ați returnat bunurile, oricare dintre acestea este mai devreme.

Expediați sau predați bunurile imediat și în fiecare caz nu mai târziu de 14 zile de la data la care ne informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract direct nouă sau Niedermaier Spedition GmbH, Fuhrmannstr. 10, 94405 Landau an der Isar, Germania. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Veți suporta costurile imediate ale returnării bunurilor. Trebuie să plățiți numai pentru o eventuală deteriorare a bunurilor numai dacă această pierdere de valoare se datorează unei manipulari care nu este necesară pentru examinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor.

Dreptul de retragere nu se aplică următoarelor contracte: Contracte de furnizare de înregistrări audio sau video sau de programe informatice într-un ambalaj sigilat, atunci când sigiliul a fost îndepărtat după livrare.

### **Model de formular de retragere**

*(Dacă doriți să reziliați contractul, completați acest formular și trimiteți-l înapoi către noi.)*

- Pentru Goethe-Institut eV, Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Germania sau [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) sau tel. +49 89 15921-0

- Eu / noi (\*) revocăm contractul încheiat de mine / noi (\*) pentru achiziționarea următoarelor bunuri (\*) / furnizarea următoarelor serviciu(ii) (\*)

- comandat la (\*) / primit la (\*)

- numele consumatorului (consumatorilor)

- adresa consumatorului (consumatorilor)

- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (numai atunci când notificarea este efectuată pe suport de hârtie)

- data

*(\*) Vă rugăm să ștergeți după caz*