

## الشروط والأحكام العامة ومعلومات للعملاء

معهد جوته، ش.م.م، ومقره في 18 Oskar-von-Miller-Ring، München 80333، ألمانيا، ("معهد جوته" أو "نحن") لحجز الدورات والاختبارات، وبيع البضائع

### المحتوى

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | المحتوى  | 1 |
| 3 | 1. نطاق السريان  | 3 |
| 3 | 2. إبرام العقد   | 3 |
| 3 | أ. إبرام العقد عبر موقعنا الإلكتروني   | 3 |
| 3 | ب. إبرام العقد خارج موقعنا الإلكتروني  | 3 |
| 3 | (1) إبرام العقد عن طرق الفاكس أو البريد  | 3 |
| 4 | (2) إبرام العقد عبر البريد الإلكتروني  | 4 |
| 4 | 3. تحفظات العقد  | 4 |
| 4 | 4. الأسعار   | 4 |
| 4 | 5. الدفع   | 4 |
| 4 | 6. شروط خاصة للمشاركة في الدورات والاختبارات                                       | 4 |
|   | أ. مجموعات الدورات   | 4 |
| 5 | ب. تغيير الحجز وإلغاؤه في حالة الدورات والاختبارات التي تستلزم الحضور              | 5 |
|   | ج. استحقاق المدفوعات والسداد   | 6 |
|   | د. نطاق الخدمات  | 6 |
| 6 | هـ. الإقامة في حالة الدورات التي تستلزم الحضور للبالغين (في منطقة ألمانيا)         | 6 |
| 6 | و. التزامات المشاركين في الدورة والمشاركين في الاختبارات                           | 6 |
|   | ز. حقوق الطبع والنشر   | 7 |
|   | ح. إلغاء العقد   | 7 |
|   | (1) الدورات عن بعد   | 7 |
| 7 | (2) تعريض مصلحة الطفل للخطر في دورات الأطفال والشباب                               | 7 |
|   | (3) انتهاك الالتزامات السلوكية   | 7 |
| 7 | ط. يحتفظ المعهد بالحق في إجراء تغييرات في حالة حدوث ظروف عارضة أو أحداث غير متوقعة | 7 |
| 8 | 7. شروط خاصة ببيع البضائع  | 8 |
|   | أ. شروط التوريد  | 8 |
|   | ب. الاحتفاظ بحق الملكية  | 8 |
|   | ج. أضرار النقل   | 8 |
| 8 | 8. الحق في إلغاء العقد   | 8 |
| 8 | 9. الضمان  | 8 |
| 8 | 10. تقييد الضمان تجاه الغير  | 8 |
| 8 | 11. حل المنازعات   | 8 |

9 ..... تعليمات إلغاء العقد، ونماذج إلغاء العقد

أ. للدورات والاختبارات 9

ب. بالنسبة إلى بيع البضائع 9

## 1. نطاق السريان

تسري الشروط والأحكام العامة التالية على كافة العلاقات التعاقدية المُبرمة بين معهد جوته والمستهلكين أو المتعاقدين ("العملاء"، أو "المشاركين في الدورات"، أو "المشاركين في الاختبارات" أو "أنت")، ممن يطلبون عروض معهد جوته التي تكون نظير رسوم (بيع المنتجات، أو حجز الدورات والاختبارات سواءً عن بعد أو التي تستلزم الحضور) عبر موقع [goethe.de](http://goethe.de). تسري شروط الاستخدام على استخدام الخدمات المجانية المطروحة على موقع [goethe.de](http://goethe.de). إذا كان المتعاقد يستخدم شروطًا وأحكامًا عامة مخالفة أو تكميلية، فإنها لن تكون سارية؛ ولن تُصبح هذه الشروط والأحكام العامة جزءًا من العقد إلا إذا وافقنا صراحةً عليها.

## 2. إبرام العقد

أ. إبرام العقد عبر موقعنا الإلكتروني

بموجب طرح المنتجات (الدورات، والاختبارات، والبضائع) على موقعنا، فإننا نُقدم عرضًا مُلزمًا لإبرام عقد خاص بهذه المنتجات. وفي ذلك الصدد، يُمكنك أولاً إضافة منتجاتنا إلى سلة البضائع بصورة غير مُلزمة، وتصحيح قائمة مشترياتك في أي وقت قبل أن تُرسل طلبك المُلزم، باستخدام أدوات المساعدة في التصحيح المطروحة والموضحة ضمن إجراءات الطلب. يتم إبرام العقد عند قبولك للعرض الخاص بالمنتجات المتواجدة في سلة البضائع الخاصة بك بموجب ضغطك على زر الطلب. وبعد إرسال الطلب مُباشرة، سنتلقى رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني.

اللغات المتاحة لإبرام العقد هي:

- بالنسبة إلى الاختبارات والدورات التي تستلزم الحضور في ألمانيا: الألمانية، والإنجليزية، والفرنسية، والإيطالية، والإسبانية
  - بالنسبة إلى الاختبارات والدورات التي تستلزم الحضور خارج ألمانيا، وكذلك الدورات عبر الإنترنت المنظمة محليًا: اللغة الألمانية واللغة المحلية
  - بالنسبة إلى دورات التدريب المستمر للمعلمين عبر الإنترنت ونظيرتها التي تستلزم الحضور: اللغة الألمانية
  - بالنسبة إلى الدورات عن بعد (باستثناء دورات التدريب المستمر للمعلمين عبر الإنترنت): اللغة الألمانية واللغة الإنجليزية
- سنقوم بتخزين نص العقد، ونُرسل إليك بيانات الطلب والشروط والأحكام العامة الخاصة بنا عبر البريد الإلكتروني. لأسباب تتعلق بالسلامة، لم يعد من الممكن الوصول إلى نص العقد عبر الإنترنت.

ب. إبرام العقد خارج موقعنا الإلكتروني

يُمكنك التسجيل لدوراتنا واختبارتنا كذلك باستخدام استمارة التسجيل. تحصل على استمارات التسجيل من مقر معهد جوته، أو عبر الإنترنت. وفي استمارة التسجيل، أو في وصف المنتج على الإنترنت، ستجد معلومات حول إمكانيات التسجيل المتاحة لك بالتحديد.

(1) إبرام العقد عن طريق الفاكس أو البريد

طالما أن إمكانية التسجيل متاحة، يُمكن إعادة إرسال استمارة التسجيل المملوءة عبر الفاكس أو البريد إلى مستلم الطلب المشار إليه في استمارة التسجيل. ويتخذ معهد جوته القرار في مقره بشأن المشاركة. وستجد في استمارة التسجيل أو في وصف المنتج على الإنترنت؛ مواعيد الدورات الحالية، ومواعيد الاختبارات، ومهلة التسجيل. جديرٌ بالذكر أنه لن يتم النظر إلا إلى التسجيلات التي تلتزم بالشكل المطلوب وبالمهلة المحددة، وذلك طالما توافرت أماكن كافية. وعادةً ما يُعد الترتيب الزمني للتسجيل هو الأمر الحاسم في هذا الصدد.

سيتم إخطارك بقرار المشاركة في صيغة نصية في غضون خمسة أيام بعد استلامنا لاستمارة التسجيل، وجديرٌ بالذكر أنه لا ينشأ الحق في المطالبة بالمشاركة في الدورة أو الاختبار إلا بموجب الحصول على موافقة كتابية. وسيتم إخطار المهتمين بالمشاركة ممن لم يُسمح لهم بالمشاركة بهذا القرار على الفور في صيغة نصية.

## (2) إبرام العقد عبر البريد الإلكتروني

طالما توافرت إمكانية التسجيل، يمكن إعادة إرسال استمارة التسجيل المملوءة عبر البريد الإلكتروني إلى مستلم الطلب المشار إليه في استمارة التسجيل. بموجب إرسال استمارة التسجيل المملوءة، فأنت تُقدم عرضًا مُلزماً من الناحية القانونية لإبرام عقد خاص بالمنتج المعني. وسيتم إخطارك بقرار المشاركة في صيغة نصية في غضون خمسة أيام بعد استلامنا لاستمارة التسجيل. في حالة الموافقة، يكون العقد مبرماً بموجب ذلك. لا ينشأ الحق في المطالبة بالمشاركة في الدورة أو الاختبار إلا بموجب الحصول على موافقة كتابية. وسيتم إخطار المهتمين بالمشاركة ممن لم يُسمح لهم بالمشاركة بهذا القرار على الفور في صيغة نصية.

رقم 2 ب (1) الفقرة رقم 2 تسري في إطار ذلك.

## 3. تحفظات العقد

يتم إبرام العقد مع التحفظات التالية:

- في كافة الدورات: البيانات الواردة في طلبك تتوافق مع شروط الموافقة الواردة على الموقع الإلكتروني، وأنت بلغت الحد الأدنى من العمر المذكور في وصف المنتج في وقت بداية الدورة.
  - في حالة دورات المجموعات واختبارات المجموعات: يتم الوصول إلى الحد الأدنى للمشاركين المذكور في وصف المنتج المعني.
  - يتم إكمال اختبار تحديد المستوى المطلوب في وصف المنتج في الوقت المناسب.
  - في حالة الاختبارات: يفي المشارك بشروط المشاركة وفقاً للمادة رقم 3 من [لائحة الاختبار](#) المعني في معهد جوته.
  - في حالة دورات الأطفال والشباب: يتم إجراء التسجيل حصرياً من قِبل الممثل القانوني بوصفه شريك التعاقد، ويتم تقديم كافة الإقرارات أو الموافقات أو كليهما في صيغة نصية إلى معهد جوته بعد إتمام التسجيل بنجاح (مثلاً عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس).
- إذا لم يتم إبرام العقد بسبب أحد تحفظات العقد، يتم تعويض مصروفات الدورة أو مصروفات الاختبار.

## 4. الأسعار

بالنسبة إلى الدورات والاختبارات، تسري الأسعار المعروضة على الموقع الإلكتروني في وقت التسجيل. وإلى جانب أسعار السلع المذكورة، توجد كذلك مصروفات الشحن. ستجد المزيد من المعلومات حول قيمة مصروفات الشحن مع المنتجات.

## 5. الدفع

يمكن سداد المدفوعات بطرق الدفع المذكورة على موقعنا بحد أقصى عند بدء عملية الطلب. يتم اختيار وسيلة الدفع عند إجراء كل طلب. لا توجد أي مطالبة تنص على استخدام وسيلة دفع محددة.

## 6. شروط خاصة للمشاركة في الدورات والاختبارات

أ. مجموعات الدورات

في حالة مجموعات الدورات الفردية، يسري الحد الأدنى لعدد المشاركين الوارد في وصف المنتج المعني. يستند التخصيص في مستوى الدورة ومجموعة الدورة إلى نتيجة اختبار تحديد المستوى، طالما كان ذلك مطلوباً في وصف المنتج. بعد إتمام حجز الدورة، سيتم إرسال كود الدخول إلى اختبار تحديد المستوى إلى المشارك في الدورة، مع العلم أنه يجب إتمام اختبار تحديد المستوى خلال المهلة الزمنية المحددة، والمذكورة بالتفصيل في وصف المنتج المعني.

يُشترط لإبرام العقد الوصول إلى الحد الأدنى لعدد المشاركين، وإتمام اختبار تحديد المستوى المطلوب في الوقت المناسب، انظر البند 3 جملة 2.

ب. تغيير الحجز وإلغاؤه في حالة الدورات والاختبارات التي تستلزم الحضور

دون المساس بحقك القانوني في **إلغاء العقد**، يسري ما يلي:

يمكنك تغيير حجز إحدى الدورات التي تستلزم الحضور (على سبيل المثال تغيير موعد الدورة) فقط في حالات استثنائية وبموجب موافقة معهد جوته. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، فإن المصروفات التالية مستحقة لكل عملية تغيير حجز:

#### قيمة مصروفات تغيير الحجز

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| دورات تستلزم الحضور خارج ألمانيا | 5% من مصروفات الدورة  |
| دورات تستلزم الحضور في ألمانيا   | في حالة صدور قرار برفض التأشيرة، تكون أول عملية تغيير حجز مجانية؛ بشرط أن يقدم المشارك الإثبات المعني. جدير بالذكر أن رسوم تغيير الحجز تبلغ 60 يورو |

ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، لا يمكن تغيير حجز الاختبار الذي يستلزم الحضور إلا في حالات استثنائية، وبموجب موافقة معهد جوته. يمكن للمشارك في الدورة أو الاختبار إلغاء الحجز بصيغة كتابية (كتابياً، أو عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني)، وفقاً للشروط التالية:

#### قيمة مصروفات إلغاء العقد

| إلغاء العقد...           | دورات تستلزم الحضور خارج ألمانيا | دورات تستلزم الحضور في ألمانيا          | الاختبارات               |
|--------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|
| حتى 4 أسابيع قبل البدء   | 10% من مصروفات الدورة            | 160 يورو                                | 100% من مصروفات الاختبار |
| حتى أسبوع واحد قبل البدء | 20% من مصروفات الدورة            | 30% من مصروفات الدورة بحد أدنى 160 يورو | 100% من مصروفات الاختبار |
| حتى يوم واحد قبل البدء   | 30% من مصروفات الدورة            | 50% من مصروفات الدورة بحد أدنى 160 يورو | 100% من مصروفات الاختبار |
| بعد البدء                | 100% من مصروفات الدورة           | 100% من مصروفات الدورة                  | 100% من مصروفات الاختبار |

يُعد وصول إخطار إلغاء العقد لمعهد جوته أمراً حاسماً للالتزام بالمهلة.

يمكن للمشارك في الدورة إلغاء العقد الخاص بأي خدمات إقامة محجوزة، مجاناً قبل 4 أسابيع من بدء الدورة. جدير بالذكر أنه لا يُمكن إلغاء العقد بعد ذلك، حيث يجب دفع قيمة الإيجار بالكامل - حتى لو لم يتم استخدام محل الإقامة - إذا لم نتمكن من إيجاد مستأجر آخر لفترة الإيجار المحجوزة.

يجوز للمشارك في الدورة أو في الاختبار أن يقدم لنا إثباتات في كافة عمليات تغيير الحجز وإلغاء العقد، على أننا لم نتعرض لأي ضرر، أو لضرر طفيف فقط.

لا تتأثر أي أحكام قانونية محلية إلزامية بهذا البند.

الرسوم المعنية (الرسوم الخاصة بالدورة التي تستلزم الحضور، أو بالاختبار، أو بكليهما) تكون مستحقة وواجبة السداد بالكامل في التاريخ المحدد في الفاتورة.

بالنسبة إلى جميع الدورات عن بعد، فإن رسوم الدورة المعنية تكون مستحقة وواجبة السداد بالكامل في التاريخ المحدد في الفاتورة.

يتحمل المشارك في الدورة أي رسوم مستحقة إلى المؤسسة الانتمائية المعنية الخاصة بالمشارك في الدورة عند دفع رسوم الدورة. ولا يفرض معهد جوته أي رسوم معاملة منفصلة.

لا يمكن بدء الدورة أو الاختبار أو مواصليتهما في حالة عدم الالتزام بتواريخ الدفع المتفق عليها. وفي هذه الحالة، يحق لمعهد جوته منح المكان في الدورة التي تستلزم الحضور لمشاركٍ آخر.

#### د. نطاق الخدمات

تشمل رسوم الدورة كلاً من المشاركة في الدورة بناءً على نوع الدورة، وتصحيح المهام والاختبارات والتعليق عليها، والإشراف الفني وإصدار إثباتات المشاركة، وفي الدورات عن بعد، تشمل كذلك مواد الدورة وإرسالها إلى المشارك في الدورة.

تشمل رسوم الاختبار إصدار الشهادة.

يمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل في وصف المنتج المعني.

#### ه. الإقامة في حالة الدورات التي تستلزم الحضور للبالغين (في منطقة ألمانيا)

بناءً على الطلب، يؤجر معهد جوته أماكن إقامة مفروشة طوال مدة الدورة المحجوزة التي تستلزم الحضور، أو يؤجر أماكن إقامة من ملاك آخرين. يوصف نوع مقر الإقامة في العرض، ولا يمكن معاينة مقر الإقامة مسبقاً.

يتم تأجير أماكن الإقامة فقط للاستخدام المؤقت أثناء الدورة. يوم الانتقال هو يوم الوصول المُعلن، ويوم الرحيل هو يوم المغادرة المُعلن. ينتهي عقد الإيجار في يوم المغادرة دون الحاجة إلى إشعار مسبق. إذا استمر المستأجر في استخدام العين المؤجرة بعد انتهاء فترة الإيجار، فلن يتم مد علاقة الإيجار جراء ذلك. يتطلب مبيت ضيوف المشارك في الدورة موافقة صريحة من المؤجر، وتُمنح هذه الموافقة إذا كان ذلك في المصلحة المشروعة للمشارك في الدورة.

لا يجوز للمشارك في الدورة التدريبية استخدام الغرف المستأجرة إلا للأغراض السكنية وفقاً لللائحة الداخلية. لا يُسمح بإجراء تغييرات في الغرف المستأجرة أو عليها. يتعهد المشارك في الدورة بتنظيف الغرف المستأجرة وتهويتها وتدفتتها بشكل سليم، والتعامل مع التجهيزات والمرافق المستأجرة بها بصورة رشيدة. يجب على المشارك في الدورة أن يُخطر معهد جوته فوراً بالأضرار التي تلحق بالغرفة المؤجرة والمبنى والمرافق والتجهيزات الخاصة بالمبنى أو العقار، كما يجب أن يصلحها على نفقته الخاصة إذا كان متسبباً في الضرر بسبب الإهمال المتعمد لالتزامات الرعاية، أو بسبب آخر مشابه.

في نهاية فترة الإيجار أو عند المغادرة، يجب على المشارك في الدورة تسليم الغرف المستأجرة في حالة نظيفة، مع تسليم جميع المفاتيح.

#### و. التزامات المشاركين في الدورة والمشاركين في الاختبارات

المشارك في الدورة التي تستلزم الحضور

- عليه أن يتأكد بنفسه وعلى نفقته الخاصة من أن إقامته في موقع الدورة مسموح بها قانوناً، وأن لديه تصريح الدخول والإقامة/التأشيرة ذات الصلة.
- مسؤول عن إبرام عقود التأمين الصحي، والتأمين ضد الحوادث، والتأمين ضد الغير، والتأمين على المنزل.
- يتعهد بالالتزام بلوائح الدورات واللائحة الداخلية السارية في المعهد.

المشارك في الدورة عن بعد

- عليه أن يضمن بنفسه تلبية المتطلبات الفنية الضرورية الخاصة بالمشاركة في الدورة والمحددة في العرض.
- غير مسموح له بنشر بيانات الدخول الممنوحة له الخاصة بالولوج إلى منصات التعلم أو الاختبار أو كليهما الخاصة بمعهد جوته، أو إتاحتها لأطراف ثالثة.

التزامات المشارك في الاختبار تنشأ عن لوائح الاختبار في إصدارها الساري آنذاك.

#### ز. حقوق الطبع والنشر

جميع مواد الدورة والاختبار (النصوص، والتمارين، وأسئلة الاختبار، والحلول، والصور، وأكواد البرامج، ومقاطع الفيديو، والمحتويات الأخرى) محمية بموجب حقوق الطبع والنشر. يُمنح المشارك في الدورة وحده حقًا بسيطًا وغير قابل للنقل لشخص آخر لاستخدام هذه المواد بصورة شخصية أثناء المشاركة في الدورة.

على وجه الخصوص، لا يُسمح للمشاركين في الدورة أن يقوموا بنسخ مواد الدورة أو الاختبارات -حتى ولو في صورة اقتباسات- لأطراف أخرى، أو نشرها بشكل عام، أو إعادة إرسالها، أو نشرها على الإنترنت أو في شبكات أخرى مجانًا أو نظير رسوم، أو إعادة بيعها، أو استخدامها لأغراض تجارية. لا يجوز إزالة أي ملاحظات أو رموز أو علامات تجارية متعلقة بحقوق الطبع والنشر. يمكن إجراء الملاحظات الجنائية عند انتهاك حقوق الطبع والنشر.

#### ح. إلغاء العقد

##### (1) الدورات عن بعد

تسري المدة الخاصة بالدورة المختارة والمذكورة في وصف المنتج.

دون المساس بحقك القانوني في **إلغاء العقد**، يسري ما يلي:

يُمكنك إلغاء العقد دون إبداء أسباب لأول مرة عند انقضاء نصف العام الأول بعد إبرام العقد، مع الالتزام بمهلة قدرها ستة أسابيع، وبعد انقضاء نصف العام الأول في أي وقت، مع الالتزام بمهلة قدرها ثلاثة أشهر. لا يتأثر بذلك حق معهد جوته وحق المشارك في الدورة في إنهاء العقد لسبب مهم.

##### (2) تعريض مصلحة الطفل للخطر في دورات الأطفال والشباب

يحق لمعهد جوته إنهاء الدورة قبل وقتها ودون الالتزام بمهلة إنهاء العقد؛ إذا كانت هناك وقائع يمكن على أساسها افتراض وجود خطر مباشر يُهدد مصلحة الأطفال أو الشباب المشاركين في الدورة، والذي يمكن تجنبه عن طريق توفير الرعاية الفردية التي لا يستطيع معهد جوته توفيرها.

معهد جوته غير مسؤول عن أي ضرر ناتج عن إنهاء العقد، إلا إذا كان هذا ناتجًا عن إجراء متعمد، أو إهمال جسيم من قِبَل معهد جوته. تبقى الأحكام الواردة في النقطة 10 دون مساس.

##### (3) انتهاك الالتزامات السلوكية

يحق لمعهد جوته إنهاء الدورة مبكرًا، ودون الالتزام بمهلة إلغاء العقد في حالة رصد سوء سلوك جسيم ينتهجه المشارك. ويندرج تحت سوء السلوك الجسيم بشكلٍ خاص المضايقات، وتعاطي المواد المخدرة، والسلوك العدواني تجاه مشارك آخر أو مشاركة أخرى في الدورة، وكذلك التحرش الجنسي.

إنهاء العقد في الحالات المذكورة أعلاه في النقطة رقم 6 (ح) يتطلب صيغة كتابية.

لا تتأثر أي أحكام قانونية محلية إلزامية ببند الإلغاء هذا.

#### ط. يحتفظ المعهد بالحق في إجراء تغييرات في حالة حدوث ظروف عارضة أو أحداث غير متوقعة

في حالة الظروف الشديدة أو الأحداث غير الاعتيادية (مثل أحداث الشغب أو الهجمات الإرهابية أو النزاعات المسلحة أو الكوارث الطبيعية أو انتشار الأوبئة أو ما شابه) أو عندما تتغير الظروف أو الأحداث الحالية بشكل خارج عن سيطرة معهد جوته، يحتفظ المعهد بحقّه في تغيير مكان الدورة أو زمانها أو غير ذلك. في تلك الحالة يقدم المعهد دورات بديلة ويتوجب عليك حينها إخبار المعهد خلال فترة محددة بقبول هذا العرض أو إعلامه برغبتك بإلغاء العقد. في حال رغبت بإلغاء العقد يقوم المعهد بإعادة المبالغ المدفوعة أو إعادة قسم منها إذا كانت الدورة قد بدأت آنفًا.

..

## 7. شروط خاصة ببيع البضائع

أ. شروط التوريد

نقوم بالتوريد فقط عن طريق الشحن. لا يمكنك إقلال البضائع بنفسك.

ب. الاحتفاظ بحق الملكية

تبقى البضائع في ملكيتنا حتى يتم سداد ثمنها بالكامل.

ج. أضرار النقل

إذا تم توريد البضائع، مع وجود ضرر واضح جراء عملية النقل؛ فيرجى تقديم شكوى لدى الموزع بشأن هذه العيوب في أقرب وقت ممكن، كما نرجو الاتصال بنا على الفور. لن نترتب على عدم تقديم شكوى أو الاتصال بنا أي عواقب على مطالبك القانونية وتطبيقها، وخاصة حقوقك ذات الصلة بالضمان. ومع ذلك، فهذه الشكوى تساعدنا على المطالبة بحقوقنا تجاه شركة الشحن أو بخصوص تأمين النقل.

## 8. الحق في إلغاء العقد

يتاح للمستهلكين الحق القانوني لإلغاء العقد كما هو موضح في [سياسة الإلغاء](#). لا يتم منح المتعاقدين أي حق في إلغاء العقد بصورة اختيارية.

## 9. الضمان

يُطبق الحق القانوني في ضمان العيوب.

## 10. تقييد الضمان تجاه الغير

نتحمل دائماً المسؤولية بشكلٍ مطلق عن المطالبات التي تحدث بسبب الأضرار التي نتسبب فيها بأنفسنا، أو يتسبب فيها ممثلونا القانونيون أو مساعدو التنفيذ

- في حالة الإصابة الجسدية، أو الوفاة، أو الإصابة التي تهدد الصحة
- في حالة الإخلال المتعمد للالتزامات، أو الإهمال الجسيم الذي يؤدي إلى الإخلال بالالتزامات
- في حالة كفالة الضمان، إذا تم الاتفاق عليها،
- تجاه المستهلكين.

في حالة خرق الالتزامات التعاقدية الجوهرية التي يجب الوفاء بها أولاً للتنفيذ السليم للعقد، والتي يعتمد طرف التعاقد دائماً على الالتزام بها (الالتزامات الرئيسية)، وكان الخرق ناتجاً عن الإهمال من قِبلنا، أو من قِبل ممثلينا القانونيين، أو مساعدينا للتنفيذ، تقتصر المسؤولية تجاه المتعاقد من حيث القيمة على الأضرار المتوقعة في وقت إبرام العقد، والتي يتوقع عادةً حدوثها.

فيما دون ذلك، تستثنى مطالبات التعويض عن الأضرار.

## 11. حل المنازعات

توفر المفوضية الأوروبية منصة لحل المنازعات عبر الإنترنت، ويمكنك الدخول عليها من هنا <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. تتاح للمستهلكين إمكانية استخدام هذه المنصة لحل منازعاتهم.

نحن على استعداد للمشاركة في إجراءات تسوية النزاعات خارج نطاق القضاء أمام مجلس تحكيم المستهلك. الجهة المختصة هي "مجلس التحكيم العام التابع للاتحاد"، [Straßburger Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.](#)، Kehl am Rhein 77694، ألمانيا، الموقع [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).

## تعليمات إلغاء العقد، ونماذج إلغاء العقد

ينطبق ما يلي على المستهلكين:

أ. للدورات والاختبارات

### الحق في إلغاء العقد

يحق لك إلغاء هذا العقد في غضون أربعة عشر يومًا، دون إبداء أي سبب. تبلغ مهلة الإلغاء أربعة عشر يومًا، تبدأ من تاريخ إبرام العقد.

لممارسة حقك في إلغاء العقد، يجب عليك إخطارنا بقرارك الخاص بإلغاء هذا العقد (Kundenbetreuung، Goethe-Institut e.V.)، العنوان München 80333، Oskar-von-Miller-Ring 18، ألمانيا، أو عبر البريد الإلكتروني [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) أو عبر الفاكس (+49 89 15921-450) بإرسال إقرار صريح (على سبيل المثال رسالة عبر البريد، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني). يمكنك استخدام نموذج إلغاء العقد المرفق، مع العلم أن استخدامه ليس إلزاميًا. للوفاء بمهلة إلغاء العقد، يكفي أن تقوم بإرسال إفادة بشأن رغبتك في ممارسة حقك في إلغاء العقد قبل انتهاء مهلة الإلغاء.

### عواقب إلغاء العقد

إذا قمت بإلغاء هذا العقد، فإنه يتوجب علينا رد جميع المدفوعات التي تلقيناها منك، بما في ذلك تكاليف الشحن، وذلك فورًا وعلى أقصى تقدير في غضون سبعة أيام من اليوم الذي تلقينا فيه إشعارًا بإلغاء هذا العقد. وبالنسبة إلى رد هذه المدفوعات، فإننا نستخدم نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها في إبرام المعاملة الأصلية، ما لم يتم الاتفاق معك صراحةً على خلاف ذلك. وتحت أي ظرف من الظروف، لن يتم حساب رسوم عليك نظير سداد هذه المبالغ.

### نموذج استمارة إلغاء العقد

(إذا كنت ترغب في إلغاء العقد، يرجى ملء هذه الاستمارة وإعادة إرسالها.)

إلى Institut e.V-Goethe، Kundenbetreuung، München 80333، Oskar-von-Miller-Ring 18، ألمانيا، أو إلى البريد الإلكتروني [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) أو عبر الفاكس +49 89 15921 -450

– فيما يلي أُلغِي أنا/ نلغِي نحن (\*) هذا العقد الذي أبرمته/أبرمناه (\*) لشراء البضائع التالية (\*)// للحصول على الخدمة التالية (\*)

– تم الطلب في يوم (\*)/تم الحصول على الخدمة في يوم (\*)

– اسم المستهلك (المستهلكين)

– عنوان المستهلك (المستهلكين)

– توقيع المستهلك (المستهلكين) (فقط في حالة الإخطار الورقي)

– التاريخ

(\*) الحذف حسب الاقتضاء

ب. بالنسبة إلى بيع البضائع

### الحق في إلغاء العقد

يحق لك إلغاء هذا العقد في غضون أربعة عشر يومًا دون إبداء أي سبب. تبلغ مهلة إلغاء العقد أربعة عشر يومًا، تبدأ من اليوم الذي استلمت فيه بنفسك، أو استلم أي طرف آخر حددته سلفًا، غير الناقل، البضاعة الأخيرة ودخلت في حيازتك.

لممارسة حقك في إلغاء العقد، يجب عليك إخطارنا بقرارك الخاص بإلغاء هذا العقد (Kundenbetreuung، Institut e.V-Goethe، العنوان München 80333، Oskar-von-Miller-Ring 18، ألمانيا، أو عبر البريد الإلكتروني [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) أو عبر الفاكس (+49 89 15921-450) بإرسال إقرار صريح (على سبيل المثال رسالة عبر البريد، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني). يمكنك استخدام نموذج إلغاء العقد المرفق، مع العلم أن استخدامه ليس إلزاميًا. للوفاء بمهلة إلغاء العقد، يكفي أن تقوم بإرسال إفادة بشأن رغبتك في ممارسة حقك في إلغاء العقد قبل انتهاء مهلة الإلغاء.

### عواقب إلغاء العقد

إذا قمت بإلغاء هذا العقد، فإنه يتوجب علينا رد جميع المدفوعات التي تلقيناها منك، بما في ذلك تكاليف الشحن، وذلك فورًا وعلى أقصى تقدير في غضون سبعة أيام من اليوم الذي تلقينا فيه إشعارًا بإلغاء هذا العقد. وبالنسبة إلى رد هذه المدفوعات، فإننا نستخدم نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها في إبرام المعاملة

الأصلية، ما لم يتم الاتفاق معك صراحةً على خلاف ذلك؛ تحت أي ظرف من الظروف لن يتم حساب رسوم عليك نظير سداد هذه المبالغ. يمكننا رفض رد هذه المدفوعات حتى نستلم البضائع مرة أخرى، أو حتى تقدم إثباتاً بأنك قد قمت بإعادة إرسال البضائع، أيهما يحدث أولاً.

عليك إعادة إرسال البضائع أو تسليمها، سواء إلينا أو إلى  
شركة Niedermaier Spedition ش.ذ.م.  
Fuhrmannstr 10  
94405 Landau an der Isar  
ألمانيا.

يتعين عليك التعويض عن خسارة قيمة البضائع فقط إذا كانت هذه الخسارة في القيمة ناتجة عن التعامل معها بصورة غير ضرورية؛ للتحقق من طبيعة البضائع وخصائصها وقدرتها الوظيفية.

#### نموذج استمارة إلغاء العقد

(إذا كنت ترغب في إلغاء العقد، يرجى ملء هذه الاستمارة وإعادة إرسالها.)

إلى Institut e.V.-Goethe.Kundenbetreuung، Oskar-von-Miller-Ring 18، München 80333، ألمانيا، أو إلى البريد الإلكتروني [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) أو عبر الفاكس +49 89 15921 450

– فيما يلي أُلغى أنا/نلغى نحن (\*) هذا العقد الذي أبرمته/أبرمناه (\*) لشراء البضائع التالية (\*)// للحصول على الخدمة التالية (\*)

– تم الطلب في يوم (\*)/تم الحصول على الخدمة في يوم (\*)

– اسم المستهلك (المستهلكين)

– عنوان المستهلك (المستهلكين)

– توقيع المستهلك (المستهلكين) (فقط في حالة الإخطار الورقي)

– التاريخ

(\*) الحذف حسب الاقتضاء.