



# CONDICIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE

del Goethe-Institut e.V., Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Múnich, Alemania («Goethe-Institut» o «nosotros») para la inscripción en cursos, exámenes, otros servicios y para la compra de mercancías.

Nota: Para mejorar la legibilidad, se renuncia al uso simultáneo de formas lingüísticas específicas de género. Todas las referencias a personas se aplican a todos los géneros.

## Contenido

Contenido .....	1
1. Ámbito de aplicación .....	3
2. Contratación .....	3
a. <i>Celebración del contrato a través de nuestro sitio web</i> .....	3
b. <i>Celebración de contrato fuera de nuestro sitio web</i> .....	3
(1) <i>Celebración de contrato por fax o correo postal</i> .....	3
(2) <i>Celebración de contrato por correo electrónico</i> .....	3
3. Reserva contractual .....	4
4. Precios .....	4
5. Pago .....	4
6. Condiciones particulares para la participación en cursos y exámenes .....	4
a. <i>Cursos en grupo</i> .....	4
b. <i>Cambio y cancelación en cursos y exámenes</i> .....	5
c. <i>Vencimiento y pago</i> .....	6
d. <i>Ámbito de las prestaciones</i> .....	6
e. <i>Alojamiento para cursos para adultos (en Alemania)</i> .....	6
f. <i>Obligaciones de los participantes del curso y en examen</i> .....	7
g. <i>Derechos de la propiedad intelectual</i> .....	7
h. <i>Cancelación</i> .....	7
(1) <i>Cursos a distancia</i> .....	7
(2) <i>Riesgo para el interés del menor en cursos para niños y jóvenes</i> .....	7
(3) <i>Incumplimiento del código de conducta</i> .....	8
i. <i>Reserva de modificación en caso de circunstancias o acontecimientos graves y extraordinarios</i> .....	8
7. Condiciones particulares para compra de productos .....	8
a. <i>Condiciones de entrega</i> .....	8
b. <i>Reserva de propiedad</i> .....	8
c. <i>Daños por transporte</i> .....	8

8. Condiciones especiales para productos digitales .....	8
a. <i>Derechos de uso y copyright</i> .....	8
b. <i>Descripciones del producto</i> .....	9
c. <i>Modificación de los productos digitales en los contratos de consumo</i> .....	9
9. Derecho de revocación .....	9
10. Garantía .....	9
11. Responsabilidad para algunos contenidos .....	9
12. Limitación de la responsabilidad y Exoneración de responsabilidad .....	9
a. <i>Limitación de la responsabilidad</i> .....	9
b. <i>Exoneración de responsabilidad</i> .....	10
13. Resolución de litigios .....	10
Instrucciones y formularios de revocación .....	12
a. <i>Para cursos, exámenes y otros servicios</i> .....	12
b. <i>Para la compra de productos</i> .....	13

## 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las siguientes Condiciones Generales («CG») rigen para todas las relaciones contractuales entre el Goethe-Institut y los consumidores o empresarios («clientes», «participantes en cursos», «participantes en examen» o «usted») que contraten ofertas no gratuitas del Goethe-Institut (Inscripción en cursos, exámenes, otros servicios y compra de mercancías) a través del sitio Web goethe.de. Para la utilización de los servicios gratuitos rigen las [condiciones de uso](#). Para el caso de que el empresario aplique Condiciones Generales divergentes o complementarias, nos oponemos desde ya a su aplicación y sólo pasarán a formar parte del contrato cuando hayamos dado nuestro consentimiento expreso.

## 2. CONTRATACIÓN

### a. Celebración del contrato a través de nuestro sitio web

Al colocar los productos (cursos, exámenes y artículos) en nuestra página web estamos emitiendo una oferta en firme para la contratación de dichos productos. Usted puede corregir sus datos en todo momento antes del envío de su pedido vinculante, utilizando para ello las ayudas de corrección previstas, que se explican durante el procedimiento de pedido. El contrato se concluirá haciendo clic en el botón de pedido, con lo que usted estará aceptando la oferta de los productos contenidos en el carrito de la compra. Inmediatamente después de enviar el pedido, recibirá una confirmación por correo electrónico.

Los idiomas disponibles para la contratación son

- para cursos y exámenes en Alemania y Austria: Alemán, inglés, francés, italiano, español, portugués (Brasil), ruso, turco, chino
- para cursos y exámenes del Goethe-Institut en otros países: Alemán y lengua nacional
- Cursos de formación de profesores: Alemán

Guardamos el texto del contrato y le enviamos los datos del pedido y nuestras CG por correo electrónico. Por razones de seguridad, el texto del contrato ya no es accesible por internet.

### b. Celebración de contrato fuera de nuestro sitio web

Usted se puede inscribir para nuestros cursos y exámenes también a través del formulario de inscripción. Puede obtener este formulario de inscripción en el Goethe-Institut o por Internet. En el formulario de inscripción y en la descripción del producto en Internet, se le informa de las posibilidades de inscripción disponibles concretamente para usted.

#### (1) Celebración de contrato por fax o correo postal

El formulario de inscripción rellenado se puede enviar, siempre que exista esta posibilidad, por fax o por correo postal al destinatario indicado en el formulario de inscripción.

Goethe-Institut decide sobre la participación. En los formularios de inscripción y en la descripción de producto en Internet encontrará las fechas actuales de los cursos y los exámenes. Solo se tienen en cuenta las inscripciones que nos lleguen en el plazo fijado y que cumplen con todas las formalidades, siempre y cuando haya plazas disponibles. Para ello serán examinadas las inscripciones en el orden cronológico de llegada.

Usted recibirá por escrito la decisión sobre su participación en un plazo de cinco días tras la recepción del formulario de inscripción. El derecho a la participación en el curso y/o en el examen se adquiere al recibir la confirmación por escrito. Los interesados que no hayan sido aceptados serán informados de ello inmediatamente por escrito.

#### (2) Celebración de contrato por correo electrónico

El formulario de inscripción rellenado se puede enviar, siempre que exista esta posibilidad, por correo electrónico al destinatario indicado en el formulario de inscripción.

Al enviar el formulario de inscripción relleno, usted realiza una oferta legalmente vinculante para la conclusión del contrato sobre el producto. Usted recibirá por escrito la decisión sobre su participación en un plazo de cinco días tras la recepción del formulario de inscripción. En caso de aprobación, el contrato queda automáticamente establecido. El derecho a la participación en el curso y/o en el examen se adquiere al recibir la confirmación por escrito. Los interesados que no hayan sido aceptados serán informados de ello inmediatamente por escrito.

Se aplica el apartado 2 b (1) párrafo 2.

### 3. RESERVA CONTRACTUAL

El contrato está condicionado a que

- en todos los cursos: los datos que aparezcan en su pedido satisfagan las condiciones de admisión requeridas e indicadas en el sitio web y que en el momento del comienzo del curso usted haya cumplido la edad mínima que se indique en la descripción del producto.
- en el caso de los cursos de formación de profesores: se cumplen los requisitos de admisión indicados en la página web (en particular la experiencia docente requerida).
- en los cursos en grupo y en los exámenes colectivos: que haya sido alcanzado el número mínimo de participantes indicado en la descripción de cada producto.
- la prueba de nivel (en línea), si la hay, requerida en la descripción del producto (en adelante: «la prueba de nivel») se realiza a tiempo.
- en exámenes: los participantes y las condiciones de participación que cumplen con el párrafo 3 del [reglamento de examen](#) del Goethe-Institut.
- en cursos para niños y jóvenes: La inscripción haya sido realizada exclusivamente a través de los representantes legales como socio contractual y que el Goethe-Institut haya recibido por escrito (por ejemplo, por correo electrónico o fax) todas las declaraciones y autorizaciones necesarias tras realizarse la inscripción.

En caso de que un contrato no se celebre por motivo de una reserva contractual, las tasas del curso y/o del examen son reembolsadas.

### 4. PRECIOS

Para los **cursos y exámenes** tendrán validez los precios indicados en el sitio web en el momento de la inscripción.

A los precios de los **artículos** que se indiquen habrá que añadirles en su caso los gastos de envío. Los detalles sobre el importe de los gastos de envío los encontrará en los productos.

### 5. PAGO

El pago se podrá realizar mediante las formas de pago indicadas en el sitio web a más tardar al comienzo del procedimiento de pedido. El medio de pago se elegirá para cada pedido. No existe el derecho a la utilización de un determinado medio de pago.

### 6. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PARTICIPACIÓN EN CURSOS Y EXÁMENES

#### a. Cursos en grupo

En cada uno de los cursos en grupo se aplica el número mínimo de participantes indicado en la descripción del producto correspondiente. La asignación a un nivel y a un curso en grupo se realiza a través de una prueba de nivel, siempre que esto se demande en la descripción de producto. Por razones de garantía de calidad, se suele exigir a los nuevos clientes una prueba de nivel para los cursos de idiomas. La falta de realización de la prueba de nivel a tiempo puede dar lugar a la no admisión. La prueba de nivel debe realizarse dentro de un plazo de

tiempo determinado según la descripción de cada producto. Encontrará más información sobre la prueba de nivelación necesaria y su procedimiento en la descripción del producto correspondiente.

El contrato está condicionado a que se alcance el número mínimo de participantes, así como a que se superen con éxito y dentro de plazo, en su caso, las pruebas de nivel exigidas, ver apartado 3 frase 2.

*b. Cambio y cancelación en cursos y exámenes*

Sin perjuicio de su legítimo [derecho de revocación](#) rige lo siguiente:

Un cambio de un curso (p. ej. cambio de la fecha del curso) sólo será posible en casos excepcionales y con la autorización del Goethe-Institut. En caso de que no se haya acordado otra cosa, por cada cambio en la inscripción será pagadero un importe por valor de:

**Costes de cambios en la inscripción**

<i>Cursos fuera de Alemania y Austria</i>	5 % del precio del curso
<i>Cursos en Alemania y Austria</i>	Tasa de cambio 60 €; excepto para los cursos presenciales: primer cambio de reserva debido a una decisión de visado negativa, siempre que el participante aporte la prueba correspondiente.

Si no se ha acordado otra cosa el cambio de un examen sólo será posible en casos excepcionales y con el consentimiento del Goethe-Institut.

El participante en el curso o en el examen podrá cancelar su inscripción de forma escrita (por escrito, por fax o por correo electrónico) conforme a las siguientes condiciones:

**Costes de cancelación**

Cancelación...	<i>Cursos fuera de Alemania y Austria</i>	<i>Cursos en Alemania y Austria</i>	<i>Exámenes</i>
<b>hasta 4 semanas antes del comienzo</b>	10 % del precio del curso	160 €	100 % de las tasas de examen
<b>hasta 1 semana antes del comienzo</b>	20 % del precio del curso	30 % del precio del curso, mínimo 160 €	100 % de las tasas de examen
<b>hasta 1 día antes del comienzo</b>	30 % del precio del curso	50% del precio del curso, mínimo 160 €	100 % de las tasas de examen
<b>después del comienzo</b>	100 % del precio del curso	100 % del precio del curso	100 % de las tasas de examen

Para el cumplimiento del plazo será determinante el momento en que haga entrada la declaración de renuncia en el Goethe-Institut.

El participante también podrá renunciar gratuitamente a los servicios de alojamiento contratados hasta 4 semanas antes del comienzo del curso. No será posible una renuncia en fecha posterior. El alquiler tendrá que ser pagado en su totalidad -aunque no se haga uso del alojamiento- si nos fuera imposible alquilar el alojamiento a otra persona en el periodo reservado.

En todos los cambios de reservas o cancelaciones el participante en el curso o en el examen será libre de aportar prueba de que no nos ha originado ningún perjuicio o este ha sido muy leve.

Las presentes cláusulas no afectan a las disposiciones legales nacionales de cumplimiento obligatorio.

#### *c. Vencimiento y pago*

La correspondiente tasa (**precio de curso y/o tasa de examen**) será pagadera en su totalidad en la fecha indicada en la factura. Esto también se aplica a los llamados productos de aprendizaje híbrido. Los productos de aprendizaje híbrido son aquellos que, según la descripción del producto, constan de fases de aprendizaje presencial (cursos) y digital. Los productos de aprendizaje híbrido se identifican como tales en la descripción del producto.

La correspondiente tasa de **cursos a distancia** se pagará a plazos en tramos de tres (3) meses. El primer plazo será pagadero a las dos semanas del recibo de la factura. Todos los demás plazos serán pagaderos, dependiendo del número de meses que dure el curso, a primero de mes de los meses 4º, 7º, 10º, 13º, 16º, 19º y 22º del curso. Para considerar que el pago se ha realizado con puntualidad será determinante el momento del abono en la cuenta del Goethe-Institut indicada en la factura. El participante será libre de pagar en un solo plazo la totalidad del precio del curso cuando le llegue la factura.

Todas las tasas bancarias que conlleve el pago del precio del curso correrán por cuenta del participante. Goethe-Institut no cobra tasas de transacción separadas.

No se podrá empezar o continuar un curso o examen si no se han cumplido los plazos de pago acordados. En dicho caso el Goethe-Institut tendrá derecho a adjudicar a otra persona la plaza en el curso.

#### *d. Ámbito de las prestaciones*

En el precio del curso están incluidos, dependiendo del tipo de curso, la participación en el curso, la corrección y el comentario de ejercicios y pruebas dentro del curso correspondiente, el asesoramiento especializado así como la expedición de certificados de participación.

Las tasas de examen incluyen la expedición de un título.

Encontrará más detalles (incluida la información sobre cualquier material del curso) en las respectivas descripciones de los productos.

#### *e. Alojamiento para cursos para adultos (en Alemania)*

A petición y si está disponible, el Goethe-Institut alquilará alojamientos amueblados en lugares concretos durante la duración de un curso reservado o gestionará el alojamiento con otros propietarios. El tipo de alojamiento se describe en la oferta, no será posible verlo con anterioridad.

Los alojamientos se alquilan sólo por cursos y para una utilización transitoria. El día de ocupación y el día de desalojo del alojamiento serán respectivamente el día de llegada y el día de partida anunciados para el curso. El contrato de arrendamiento finaliza el día de partida sin que se requiera una renuncia. Si el arrendatario continuara usando el alojamiento después de terminado el período de alquiler, no por ello se prolongará el contrato de alquiler. El participante del curso sólo podrá alojar huéspedes con el consentimiento expreso del arrendador, que será otorgado si existe interés justificado del participante.

El participante tendrá derecho a usar el alojamiento alquilado exclusivamente para vivir y ateniéndose al reglamento interno del edificio. No se podrán realizar cambios en los alojamientos alquilados. El participante se responsabilizará de limpiar adecuadamente el alojamiento que haya alquilado y su equipamiento, así como de ventilarlo, encender la calefacción y tratar bien el equipamiento. El participante tendrá que comunicar inmediatamente al Goethe-Institut posibles daños originados en el alojamiento, en el edificio, así como en el equipamiento y en las instalaciones pertenecientes al solar y tendrá que cargar con los gastos de la subsanación de los daños, si han sido causados por él por descuidar el deber de custodia o de cualquier otra manera.

Al término de la relación contractual de alquiler o cuando el participante desaloje el alojamiento, deberá dejarlo limpio y devolverlo junto con todas las llaves que se le hubieran entregado.

#### *f. Obligaciones de los participantes del curso y en examen*

El participante en un curso presencial

- tendrá que encargarse él mismo y corriendo con los gastos de que su estancia en el lugar de celebración del curso sea legal y de estar en posesión del permiso de entrada/de residencia/visado.
- será el único responsable de contratar un seguro de enfermedad, de accidente, de responsabilidad civil y de hogar.
- estará obligado a cumplir con las normas del lugar del curso y con el reglamento interno vigente en los institutos.

El participante en un curso a distancia

- se encargará él mismo de cumplir los requisitos técnicos que se indican en la oferta y que son necesarios para la participación en el curso.
- no podrá hacer públicos ni poner a disposición de terceros los datos que le fueron facilitados para el acceso a las plataformas de aprendizaje y/o de realización de pruebas del Goethe-Institut.
- deberá cumplir con las obligaciones del usuario (apartado 4 de las [condiciones de uso](#)).

Las obligaciones de los participantes en un examen se deducen del reglamento de examen en la redacción vigente en cada momento.

#### *g. Derechos de la propiedad intelectual*

Todos los materiales de los cursos y de los exámenes (textos, ejercicios, preguntas en pruebas, soluciones, imágenes, códigos de programación, vídeos y demás contenidos) están protegidos por derechos de autor. A los participantes se les concede exclusivamente un derecho de usufructo simple, no transferible y para uso personal en el marco de la participación en el curso.

En particular, a los participantes del curso o examen no les estará permitido ni copiar para terceros, ni hacer públicos o transferir, ni poner en Internet u otras redes de manera gratuita u onerosa, ni revender, ni usar para fines comerciales los materiales de los cursos o exámenes, ni siquiera parcialmente. No estará permitido eliminar posibles avisos de copyright, distintivos o marcas. Las infracciones del derecho de la propiedad intelectual serán objeto de actuaciones penales.

#### *h. Cancelación*

##### *(1) Cursos a distancia*

La duración de cada uno de los cursos elegidos se indica en el marco de la descripción de cada producto.

Sin perjuicio de su legítimo [derecho de revocación](#) rige lo siguiente:

Usted podrá rescindir el contrato sin aducir razones por primera vez cuando se cumpla el primer semestre, contado desde la firma del contrato, con un plazo de seis semanas. Una vez pasado el primer semestre podrá rescindir el contrato en todo momento con un plazo de tres meses. El derecho del Goethe-Institut y del participante a rescindir el contrato por fuerza mayor queda intacto.

Esto también se aplica a los cursos de autoaprendizaje (en línea).

##### *(2) Riesgo para el interés del menor en cursos para niños y jóvenes*

Goethe-Institut tiene la facultad de cancelar, sin previo aviso, un curso antes de tiempo, cuando existan hechos que puedan suponer un riesgo inminente para el interés del niño o del joven participante en el curso, y que podrían subsanarse con una atención personalizada que el Goethe-Institut no esté en condiciones de ofrecer.

Goethe-Institut no se hace responsable de los daños producidos por esta finalización, a menos que estos sean resultado de un incumplimiento doloso o de una negligencia grave del Goethe-Institut. Esto no afecta a las disposiciones del apartado 11.

### *(3) Incumplimiento del código de conducta*

Goethe-Institut está facultado a dar por finalizado, sin previo aviso, un curso antes de tiempo, en caso de que se produzca una conducta indebida grave por parte del participante. Se considera conducta indebida grave, especialmente, el acoso, el uso de drogas, los comportamientos agresivos hacia otros participantes y los casos de acoso sexual.

La finalización del curso en los casos anteriormente mencionados del apartado 6 (h) se debe realizar por escrito.

La presente cláusula de finalización no afecta a las disposiciones legales nacionales de cumplimiento obligatorio.

#### *i. Reserva de modificación en caso de circunstancias o acontecimientos graves y extraordinarios*

En caso de circunstancias o acontecimientos graves y extraordinarios o de un cambio en circunstancias o acontecimientos ya existentes que estén fuera del control del Goethe-Institut (por ejemplo, disturbios, conflictos armados o terroristas, catástrofes naturales, epidemias, etc.), nos reservamos el derecho de ofrecerle cambios en el servicio (por ejemplo, en términos de tiempo o espacio). En este caso presentaremos una nueva oferta con un plazo y le pediremos que nos informe si desea aceptar la oferta modificada o retirarse del contrato. Si se retira del contrato, le reembolsaremos los pagos que haya realizado (si procede, a prorrata según el estado de la prestación de servicios).

Para los consumidores se aplica: Las disposiciones del apartado 8 (c) se aplicarán a los cambios en los productos digitales.

## **7. CONDICIONES PARTICULARES PARA COMPRA DE PRODUCTOS**

### *a. Condiciones de entrega*

Sólo suministramos mediante envío. No será posible recoger personalmente la mercancía.

### *b. Reserva de propiedad*

Nos reservamos el derecho a la propiedad de la mercancía hasta que haya sido completamente pagada.

### *c. Daños por transporte*

Si se le suministraran mercancías con daños evidentes producidos durante el transporte, le rogamos que realicen la reclamación de tales defectos, a ser posible de inmediato, ante el transportista y que se pongan en contacto con nosotros de inmediato. La omisión de la reclamación o de la toma de contacto no tendrá ningún tipo de consecuencias para sus derechos legales o para el ejercicio de los mismos, en particular para sus derechos de garantía. Pero así nos ayudará a poder ejercer nuestros propios derechos de reclamación ante el transportista o la aseguradora del transportista.

## **8. CONDICIONES ESPECIALES PARA PRODUCTOS DIGITALES**

En la medida en que los productos del Goethe-Institut se ofrezcan en forma de productos digitales, también se aplicarán en particular las siguientes disposiciones.

### *a. Derechos de uso y copyright*

En el caso de los productos digitales, los derechos de uso están limitados en el tiempo a la duración del respectivo contrato. Los derechos de uso mencionados anteriormente también se aplican a las futuras versiones sucesoras de nuestros productos digitales (actualizaciones y mejoras) que proporcionamos en lugar de nuestros servicios actuales. En todos los demás aspectos, se aplicarán en consecuencia las disposiciones del apartado 6 (g).



#### *b. Descripciones del producto*

Los demás detalles se pueden tomar también de las descripciones del producto correspondientes.

#### *c. Modificación de los productos digitales en los contratos de consumo*

Para los consumidores se aplica: En el caso de un suministro permanente, podemos realizar cambios en el producto digital que vayan más allá de lo necesario para mantener la conformidad con el contrato

- si hay una buena razón para hacerlo,
- no incurrirá en ningún coste adicional como consecuencia del cambio,
- y le informamos de forma clara y comprensible sobre el cambio.

Las razones válidas en este sentido incluyen los casos en los que el cambio es necesario para adaptar el producto digital a un nuevo entorno técnico o a un mayor número de usuarios, o cuando es necesario por otras razones operativas importantes.

## **9. DERECHO DE REVOCACIÓN**

Los consumidores tienen el derecho de revocación vigente por ley, tal como se describe en las [instrucciones de revocación](#). A los empresarios no se les concede el derecho de revocación voluntario.

## **10. GARANTÍA**

Tiene vigencia el derecho de responsabilidad por defectos regulado por ley.

## **11. RESPONSABILIDAD PARA ALGUNOS CONTENIDOS**

En la medida en que usted ponga a disposición sus propios contenidos y/o los haga públicos al utilizar los servicios del Goethe-Institut, la responsabilidad de ello recae exclusivamente en usted. Usted garantiza que es propietario de todos los derechos con respecto a dicho contenido y declara y garantiza que el contenido proporcionado no infringe ningún derecho de terceros, incluyendo, pero sin limitarse a ello, las marcas comerciales, los derechos de autor, los derechos de autor auxiliares, otros derechos de propiedad intelectual, derechos de propiedad o derechos de privacidad.

Además, los contenidos proporcionados no pueden violar las disposiciones legales, en particular por ser racistas, xenófobos, exaltar la violencia, sexistas o por tener un carácter inmoral o anticonstitucional o por perseguir tales objetivos.

## **12. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

#### *a. Limitación de la responsabilidad*

Asumimos siempre la responsabilidad ilimitada en reclamaciones de derechos por daños causados por nosotros, nuestros representantes legales o auxiliares ejecutivos

- en caso de daños a la vida, la integridad física o la salud
- en caso de incumplimiento doloso de obligaciones o por negligencia grave
- en el caso de promesas de garantía, si hubieran sido acordadas
- frente a consumidores.

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales, cuyo cumplimiento es lo que hace posible la debida ejecución del contrato y en cuya observancia tienen que confiar normalmente las partes contratantes (obligaciones fundamentales), debido a negligencia breve por nuestra parte, nuestros representantes legales o auxiliares ejecutivos la responsabilidad

frente a empresarios será limitada en su importe a los daños que fueran típicamente previsibles en el momento de la conclusión del contrato.

Por lo demás quedan excluidos los derechos a indemnización por daños y perjuicios.

*b. Exoneración de responsabilidad*

Usted nos exime de cualquier reclamación de terceros contra nosotros debido a una infracción de la ley o del deber cometida por usted en relación con

- la participación en cursos y/o exámenes, incluido el uso de productos digitales de acuerdo con el apartado 8 de las CG
- el suministro de su propio contenido de acuerdo con el apartado 11 de las CG

a menos que no sea responsable del incumplimiento del deber. Usted nos exime de los costes de la defensa jurídica necesaria, incluidos todos los gastos judiciales y los honorarios del abogado, mediante justificación de dichos gastos. Esto no afecta a otros tipos de reclamaciones por daños.

Estas consideraciones se aplican también a los cursos para niños y jóvenes, siempre que el incumplimiento legal o del deber haya sido cometido por su hijo.

### **13. RESOLUCIÓN DE LITIGIOS**

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de litigios en línea, que puede encontrar aquí <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Los consumidores tienen la posibilidad de utilizar esta plataforma para la resolución de sus litigios.

Estamos dispuestos a participar en un procedimiento de arbitraje extrajudicial ante una Junta arbitraje de consumidores. El organismo competente es la Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Alemania, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).



## INSTRUCCIONES Y FORMULARIOS DE REVOCACIÓN

Para los consumidores rige lo siguiente:

a. *Para cursos, exámenes y otros servicios*

### **Derecho de revocación**

Tiene usted derecho a revocar el presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.

El plazo de revocación expirará a los 14 días del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de revocación, deberá usted notificarnos (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Múnich, Alemania o [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) o telf. +49 89 15921-0) su decisión de revocar el contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de revocación que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de revocación, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de revocación sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **Consecuencias de la revocación**

En caso de revocación por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de revocar el presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Si usted ha solicitado que la prestación de servicios dé comienzo durante el período de revocación, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su revocación, en relación con el objeto total del contrato.

Para un contrato de prestación de servicios que requiere el pago de un precio: El derecho de revocación también expira (prematuramente) con la ejecución completa del servicio si usted ha acordado expresamente antes del inicio de la ejecución que comencemos la ejecución del servicio antes de que expire el plazo de revocación y ha confirmado su conocimiento de que su derecho de revocación expira con la ejecución completa del contrato por nuestra parte.

### **Modelo de formulario de revocación**

*(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea revocar el contrato.)*

- A la atención de Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Múnich, Alemania y/o [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) y/o telf. +49 89 15921-0
- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que revoco mi/revocamos nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien (\*)/prestación del siguiente servicio (\*)
- Pedido el (\*)/recibido el (\*)
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

(\* ) *Táchese lo que no proceda.*

*b. Para la compra de productos*

**Derecho de revocación**

Tiene usted derecho a revocar el presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.

El plazo de revocación expirará a los 14 días del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de revocación, deberá usted notificarnos (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Múnich, Alemania o [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) o telf. +49 89 15921-0) su decisión de revocar el contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de revocación que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de revocación, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de revocación sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

**Consecuencias de la revocación**

En caso de revocación por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de revocar el presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Deberá devolver o entregar la mercancía inmediatamente y, en cualquier caso, en un plazo máximo de catorce días a partir del día en que nos comunique la rescisión de este contrato a nosotros o a Niedermaier Spedition GmbH Fuhrmannstr. 10, 94405 Landau an der Isar, Alemania. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días. Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El derecho de revocación no se aplica a los siguientes contratos: Los contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

**Modelo de formulario de revocación**

*(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea revocar el contrato.)*

- A la atención de Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Múnich, Alemania y/o [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) y/o telf. +49 89 15921-0

- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que revoco mi/revocamos nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien (\*)/prestación del siguiente servicio (\*)

- Pedido el (\*)/recibido el (\*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

(\* *Táchese lo que no proceda.*)