



# TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS E INFORMAÇÕES AO CLIENTE

do Goethe-Institut e.V., Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Alemanha ("Goethe-Institut" ou "Nós") para a inscrição em cursos, exames e outras prestações de serviços, e para a aquisição de bens.

Nota: Para uma melhor legibilidade, é dispensada a utilização simultânea de formas específicas do género. Todas as referências a pessoas aplicam-se a todos os géneros.

## CONTEÚDO

CONTEÚDO .....	1
1. Âmbito de aplicação .....	3
2. Celebração do contrato .....	3
a. <i>Celebração de contrato através do nosso sítio Web</i> .....	3
b. <i>Celebração de contrato fora do nosso sítio Web</i> .....	3
(1) <i>Celebração de contrato por fax ou correio</i> .....	3
(2) <i>Celebração de contrato por e-mail</i> .....	3
3. Reserva contratual .....	4
4. Preços .....	4
5. Pagamento .....	4
6. Condições especiais para a participação em cursos e exames .....	4
a. <i>Grupos</i> .....	4
b. <i>Alteração e cancelamento de cursos e exames</i> .....	5
c. <i>Data de vencimento e pagamento</i> .....	6
d. <i>Escopo de serviços</i> .....	6
e. <i>Alojamento no caso de cursos para adultos (região da Alemanha)</i> .....	6
f. <i>Obrigações do participante nos cursos e exames</i> .....	6
g. <i>Direitos de autor</i> .....	7
h. <i>Cancelamento</i> .....	7
(1) <i>Cursos à distância</i> .....	7
(2) <i>Ameaças ao bem-estar da criança em cursos para crianças e jovens</i> .....	7
(3) <i>Violação das normas de conduta</i> .....	7
i. <i>Reserva-se o direito a efetuar alterações em circunstâncias ou ocorrência de eventos extraordinárias</i> .....	8
7. Condições especiais para aquisição de bens .....	8
a. <i>Condições de entrega</i> .....	8
b. <i>Reserva da propriedade</i> .....	8
c. <i>Danos de transporte</i> .....	8

8. Condições especiais para produtos digitais .....	8
a. <i>Direitos de utilização e direitos de autor</i> .....	8
b. <i>Descrições de produtos</i> .....	8
c. <i>Alteração em produtos digitais nos contratos com consumidores</i> .....	8
9. Direito de retratação .....	9
10. Garantia .....	9
11. Responsabilidade por conteúdos próprios .....	9
12. Limitação de responsabilidade e isenção de responsabilidade .....	9
a. <i>Limitação de responsabilidade</i> .....	9
b. <i>Isonção de responsabilidade</i> .....	9
13. Resolução de litígios .....	10
Instruções e formulários de retratação .....	12
a. <i>Para cursos, exames e outros serviços</i> .....	12
b. <i>Para a aquisição de bens</i> .....	13

## 1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Os seguintes Termos e condições gerais ("Termos") aplicam-se a todas as relações contratuais estabelecidas entre o Goethe-Institut e os consumidores ou empresas ("Clientes", "Participantes no curso", "Participantes nos exames" ou "Aluno") que efetuam pedidos de ofertas pagas do Goethe-Institut (reserva de cursos, exames e outras prestações de serviços e aquisição de bens). Para utilizar os serviços gratuitos do sítio Web "goethe.de", deverá utilizar os [Termos de utilização](#). Não é permitida qualquer utilização de termos e condições conflitantes ou suplementares por parte da empresa e estes apenas podem ser considerados parte integrante do presente contrato com o nosso consentimento expresso.

## 2. CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

### *a. Celebração de contrato através do nosso sítio Web*

A apresentação de produtos (cursos, exames e bens) no nosso sítio Web constitui uma oferta vinculativa para os referidos artigos e para efeitos de celebração do contrato. Poderá verificar os seus dados, em qualquer altura, antes de enviar o seu pedido vinculativo, utilizando a ferramenta de correção ortográfica prevista e apresentada no processo de pedido. O contrato é considerado concluído, após aceitar a oferta dos bens incluídos no cesto de compras, ao clicar no botão de encomenda. Imediatamente após o envio do pedido, receberá nova confirmação por e-mail.

Os idiomas disponíveis para a conclusão do contrato são

- para cursos e exames na Alemanha e Áustria: alemão, inglês, francês, italiano, espanhol, português (Brasil), russo, turco, chinês
- para cursos e exames de Institutos Goethe em outros países: Língua alemã e nacional.
- cursos de formação contínua para professores: alemão

O texto do contrato será guardado e enviaremos, por e-mail, todos os dados do pedido e os nossos termos e condições gerais. Por motivos de segurança, o texto do contrato deixou de estar acessível através da Internet.

### *b. Celebração de contrato fora do nosso sítio Web*

Também se pode inscrever nos nossos cursos e exames através do formulário de inscrição. Os formulários de inscrição encontram-se disponíveis no Goethe-Institut local ou na Internet. O formulário de inscrição ou a descrição do produto na Internet fornecem informações sobre as opções de inscrição disponíveis.

#### *(1) Celebração de contrato por fax ou correio*

Se a respetiva opção de inscrição estiver disponível, o formulário de inscrição preenchido pode ser devolvido ao destinatário por fax ou correio, conforme indicado no formulário de registo.

O Goethe-Institut local decide sobre a participação. As datas atualizadas dos cursos ou exames e os prazos de inscrição encontram-se nos formulários de inscrição ou na descrição do produto na Internet. Apenas serão consideradas as inscrições recebidas na forma e no prazo devidos e desde que existam vagas suficientes disponíveis. Por norma, a ordem cronológica de inscrição é determinante.

Será notificado por escrito da decisão relativa à participação, no prazo de cinco dias após a receção do formulário de inscrição. A participação no curso ou no exame apenas fica confirmada com a receção da confirmação por escrito. Os interessados não admitidos serão imediatamente informados da decisão por escrito.

#### *(2) Celebração de contrato por e-mail*

Se a respetiva opção de inscrição estiver disponível, o formulário de inscrição preenchido pode ser devolvido ao destinatário por e-mail, conforme indicado no formulário de registo.

Com o envio do formulário de inscrição preenchido, está a apresentar uma oferta legalmente vinculativa para celebrar um contrato para o produto. Será notificado por escrito da decisão relativa à participação, no prazo de cinco dias após a receção do formulário de inscrição. Em caso de admissão, é celebrado o contrato. A participação no curso ou no exame apenas fica confirmada com a receção da confirmação por escrito. Os interessados não admitidos serão imediatamente informados da decisão por escrito.

É aplicável o n.º 2 b. (1), 2.º parágrafo.

### 3. RESERVA CONTRATUAL

O contrato está sujeito às seguintes reservas:

- para todos os cursos: as informações contidas no seu pedido corresponderem aos requisitos de admissão necessários indicados no nosso sítio Web e que o aluno tenha atingido a idade mínima indicada na descrição do curso, aquando do início do curso.
- para cursos de formação de professores: os requisitos de admissão indicados no sítio Web (em particular a experiência de ensino prevista) são cumpridos.
- para cursos e exames em grupo: o número mínimo de participantes indicado na descrição do curso.
- o teste diagnóstico (online) requerido na descrição do produto (doravante: "teste diagnóstico"), é realizado atempadamente.
- No caso de exames: o participante deve preencher os requisitos de participação nos termos do artigo 3.º do respetivo [regulamento do exame](#) do Goethe-Institut.
- para cursos para crianças e jovens: O registo deve ser feito exclusivamente pelos representantes legais, na qualidade de parceiros contratuais, e todas as declarações e/ou consentimentos necessários devem ter sido rececionados pelo Goethe-Institut, por escrito (por exemplo, por e-mail ou fax) após a inscrição.

Se um contrato não for celebrado devido a uma reserva contratual, a taxa do curso ou do exame será reembolsada.

### 4. PREÇOS

Para os **cursos e exames**, aplicam-se os preços indicados no sítio Web ao efetuar a inscrição.

Além dos preços dos **bens** especificados, poderão acrescer custos de envio. Poderá consultar mais informações sobre os custos de envio na secção de produtos.

### 5. PAGAMENTO

O pagamento pode ser efetuado através dos métodos de pagamento indicados no sítio Web, o mais tardar ao iniciar o processo do pedido. A escolha do meio de pagamento terá lugar durante a realização do pedido. Não existe nenhum direito de reivindicação relativo à utilização de um meio de pagamento específico.

### 6. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA A PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EXAMES

#### a. Grupos

Relativamente aos grupos, aplica-se o número mínimo de participantes que resulta da descrição do respetivo produto. A atribuição de um nível de curso e grupo baseia-se num teste diagnóstico, desde que seja exigido na descrição do produto. Por razões de garantia de qualidade, é normalmente exigido um teste diagnóstico a novos clientes para cursos de línguas. A realização não atempada do teste diagnóstico pode resultar na não admissão. O teste diagnóstico deve ser concluído dentro de um determinado prazo, conforme especificado na descrição do produto. Mais informações sobre quaisquer testes diagnóstico necessários e o seu procedimento podem ser consultadas na respetiva descrição do produto.

O contrato está sujeito à condição de que o número mínimo de participantes tenha sido atingido e que o teste diagnóstico, se aplicável, tenha sido concluído atempadamente, ver n.º 3, p. 2.

*b. Alteração e cancelamento de cursos e exames*

Sem prejuízo do seu [direito de retratação](#), aplica-se o seguinte:

As alterações a um curso (p. ex., alteração da data do curso) apenas será possível em casos excepcionais e mediante a aprovação do Goethe-Institut. Salvo acordo em contrário, para cada alteração será devida uma taxa no seguinte montante:

**Taxa em caso de alterações**

<i>Cursos fora da Alemanha e Áustria</i>	5% da taxa do curso
<i>Cursos na Alemanha e Áustria</i>	Taxa de alteração 60 EUR, exceção para cursos presenciais: primeira alteração devido a uma decisão negativa relativa ao visto, desde que o participante forneça a prova relevante.

A alteração da data de um exame apenas será possível, salvo acordo em contrário, em casos excepcionais e mediante a aprovação do Goethe-Institut.

O participante no curso ou exame pode anular a reserva por escrito (por escrito, fax ou e-mail), de acordo com as seguintes condições:

**Taxa de cancelamento**

Cancelamento...	<i>Cursos fora da Alemanha e Áustria</i>	<i>Cursos na Alemanha e Áustria</i>	<i>Exames</i>
<b>até 4 semanas antes do início</b>	10% da taxa do curso	160 €	100% da taxa de exame
<b>até 1 semana antes do início</b>	20% da taxa do curso	30% da taxa do curso, pelo menos 160 €	100% da taxa de exame
<b>até 1 dia antes do início</b>	30% da taxa do curso	50% da taxa do curso, pelo menos 160 €	100% da taxa de exame
<b>após o início</b>	100% da taxa do curso	100% da taxa do curso	100% da taxa de exame

A data de receção da declaração de cancelamento pelo Goethe-Institut é determinante para o cumprimento do prazo.

As reservas de serviços de alojamento podem ser canceladas gratuitamente pelo aluno 4 semanas antes do início do curso. Exclui-se qualquer cancelamento posterior. O aluguer deverá ser pago na íntegra, inclusive quando o alojamento não for utilizado, sempre que não existam outras reservas para o período em questão.

No caso de alterações ou cancelamento da reserva, o participante no curso ou exame poderá assegurar que tal não deu origem a quaisquer danos ou a danos irrelevantes para a nossa instituição.

Quaisquer disposições legais nacionais de natureza vinculativa não serão afetadas por esta cláusula.

### *c. Data de vencimento e pagamento*

A taxa referente aos cursos (**taxa do curso e/ou do exame**) é devida na data indicada no recibo. Isto também se aplica aos chamados produtos de aprendizagem mista. Produtos de aprendizagem mista são aqueles produtos que, de acordo com a descrição do produto, são compostos tanto por fases de (cursos) presenciais como por fases de aprendizagem digital. Produtos de aprendizagem mista são identificados como tal na descrição do produto.

A taxa referente aos **cursos à distância** deve ser paga em prestações, por um período de três (3) meses. A primeira prestação estará a pagamento duas semanas após a receção da fatura. As prestações seguintes serão devidas de acordo com o número de meses do curso, no primeiro dia do 4.º, 7.º, 10.º, 13.º, 16.º, 19.º e 22.º mês do curso. Para que o pagamento seja realizado de forma atempada, o montante devido ser creditado na conta do Goethe-Institut, conforme indicado no recibo. O participante no curso poderá pagar o valor total do curso após a receção da fatura, numa única prestação.

Quaisquer comissões da instituição de crédito do aluno devidas a par com o pagamento da taxa do curso serão suportadas pelo aluno. O Goethe-Institut não cobra taxas de transação separadas.

Não será possível iniciar ou dar continuação a um curso ou exame, exceto quanto s datas de pagamento acordadas tiverem sido cumpridas. Neste caso, o Goethe-Institut tem o direito de atribuir o lugar a outra pessoa.

### *d. Escopo de serviços*

As taxas do curso incluem a participação no curso, de acordo com o tipo de curso, a correção e os comentários às tarefas e aos testes no âmbito do respetivo curso, o apoio especializado e a emissão de certificados de participação

As taxas de exame incluem a emissão do certificado.

Mais detalhes (incluindo informações sobre quaisquer materiais de curso) podem ser encontrados nas descrições dos respetivos produtos.

### *e. Alojamento no caso de cursos para adultos (região da Alemanha)*

Mediante pedido e se disponível, o Goethe-Institut alugará alojamento mobilado pelo período de duração de um curso reservado ou providenciará alojamento de outros senhorios. O tipo de alojamento encontra-se descrito na oferta, não sendo possível qualquer visita prévia.

Os alojamentos são alugados de forma temporária e pela duração do curso. O dia de entrada corresponde ao dia da chegada e o dia de saída corresponde ao dia da partida, conforme indicado no anúncio. O contrato de arrendamento termina no dia da partida, sem que seja necessário qualquer aviso prévio. Se o inquilino pretender utilizar o imóvel após terminar o período de arrendamento, o contrato não será prolongado. O alojamento de convidados dos alunos do curso exige o consentimento expresso do senhorio, e será concedido no interesse legítimo do aluno.

O participante no curso apenas pode utilizar os quartos alugados para fins residenciais e de acordo com as regras da casa. Não é permitida a realização de alterações nas divisões alugadas. O participante no curso compromete-se a limpar, arejar e aquecer adequadamente as divisões alugadas, e a manusear cuidadosamente os equipamentos e instalações. O participante no curso deve notificar, sem demora, o Goethe-Institut, acerca de quaisquer danos nas divisões alugadas, edifício ou instalações e equipamentos pertencentes ao edifício ou propriedade e remediá-los às suas próprias custas, sempre os referidos danos tenham sido causados por negligência do dever de diligência.

Findo o contrato de arrendamento ou aquando da saída, o participante no curso deve devolver as divisões alugadas em bom estado de limpeza, bem como todas as chaves que lhe foram entregues.

### *f. Obrigações do participante nos cursos e exames*

O participante num curso presencial

- é responsável pela licitude da sua estadia no local do curso e obtenção da permissão de entrada e residência/visto necessários.

- é responsável pela celebração de um seguro de saúde, acidente, responsabilidade civil e habitação.
- é obrigado a respeitar as normas do curso e as regras da casa em vigor nos locais dos cursos.

O participante num curso à distância

- é responsável por garantir que preenche os requisitos necessários para a participação no curso bem como os requisitos técnicos indicados na oferta.
- não pode divulgar nem disponibilizar a terceiros os dados de acesso a plataformas de aprendizagem e/ou teste que lhe tenham sido disponibilizadas pelo Goethe-Institut.
- deverá cumprir as obrigações do utilizador (n.º 4 dos [termos de utilização](#)).

As obrigações do participante no exame encontram-se definidas no regulamento do exame, com as alterações que lhe foram introduzidas.

#### *g. Direitos de autor*

Todo o material do curso e exame (textos, exercícios, testes, soluções, imagens, códigos de programas, vídeos e outros conteúdos) estão protegidos pelos direitos de autor. Os participantes no curso têm um direito de utilização pessoal único e intransmissível, no âmbito da participação no curso.

Em particular, os participantes no curso ou exame não estão autorizados a copiar, divulgar, nem transmitir a terceiros qualquer material do curso ou exame, incluindo excertos, nem apresentá-los na Internet ou em qualquer outra rede, mediante pagamento ou de forma gratuita, nem revendê-lo ou utilizá-lo para fins comerciais. Não está autorizada a remoção de quaisquer marcas, avisos de direitos de autor ou marca registada. Quaisquer violações dos direitos de autor podem ser punidas.

#### *h. Cancelamento*

##### *(1) Cursos à distância*

A duração do curso selecionado será a indicada na descrição do produto.

Sem prejuízo do seu [direito de retratação](#), aplica-se o seguinte:

No primeiro semestre após a conclusão do contrato, poderá rescindir o contrato pela primeira vez, com um pré-aviso de seis semanas, sem qualquer fundamentação, e em qualquer altura após o primeiro semestre, com um pré-aviso de três semanas. O direito do Goethe-Institut e do participante no curso de rescindir o contrato por justa causa mantém-se inalterado.

Isto também se aplica a cursos de autoaprendizagem (online).

##### *(2) Ameaças ao bem-estar da criança em cursos para crianças e jovens*

O Goethe-Institut tem o direito de cancelar o curso antecipadamente e sem aviso prévio se existirem factos com base nos quais se possa presumir que o bem-estar da criança ou jovem participante está diretamente em perigo, o que pode ser contornado através de um acompanhamento individual que o Goethe-Institut não pode proporcionar.

O Goethe-Institut não se responsabiliza por quaisquer danos causados pelo cancelamento, a menos que estes resultem de um ato deliberado ou de negligência grosseira do Goethe-Institut. As disposições do n.º 11 mantêm-se inalteradas.

##### *(3) Violação das normas de conduta*

O Goethe-Institut tem o direito de cancelar o curso antecipadamente e sem aviso prévio, em caso de conduta inadequada grave por parte do participante. Uma conduta inadequada grave aplica-se sobretudo no caso de assédio, consumo de estupefacientes, comportamento agressivo para com outro participante e assédio sexual.

O cancelamento nos casos acima mencionados do n.º 6 (h) deve ser feito por escrito.



Quaisquer disposições legais nacionais de natureza vinculativa não serão afetadas por esta cláusula de cancelamento.

*i. Reserva-se o direito a efetuar alterações em circunstâncias ou ocorrência de eventos extraordinárias*

Caso surjam circunstâncias ou eventos graves e extraordinários, ou uma alteração de tais circunstâncias ou eventos que se encontrem, à partida, fora da esfera de influência do Goethe-Institut (por exemplo, distúrbios, conflitos terroristas ou de guerra, desastres naturais, epidemias, etc.), reservamo-nos o direito de lhe proporcionar alterações ao serviço prestado (por exemplo, em termos de tempo ou espaço). Neste caso, far-lhe-emos uma nova proposta dentro do prazo e pedir-lhe-emos que nos informe se deseja aceitar a proposta alterada ou rescindir o contrato. Se quiser rescindir o contrato, reembolsar-lhe-emos quaisquer pagamentos que possam ter sido feitos (se for o caso, proporcionalmente e de acordo com o estado da prestação do serviço).

Para os consumidores aplica-se o seguinte: As disposições do n.º 8 (c) são aplicáveis às alterações nos produtos digitais.

## **7. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA AQUISIÇÃO DE BENS**

*a. Condições de entrega*

As entregas são efetuadas através dos meios de expedição normais. Não é possível efetuar a recolha dos produtos pessoalmente.

*b. Reserva da propriedade*

Os bens continuam a ser propriedade nossa até o pagamento integral ter sido efetuado.

*c. Danos de transporte*

Se os bens forem entregues com danos de transporte, pode apresentar uma reclamação relativa aos referidos danos, o mais rapidamente possível, ao fornecedor e/ou contactar-nos de imediato. A não apresentação de uma reclamação ou estabelecimento de contato não terá quaisquer consequências sobre os seus direitos estatutários nem respetiva execução, em especial os seus direitos de garantia. No entanto, estes poderão ajudar-nos a reivindicar os nossos próprios direitos em relação à transportadora ou seguro de transporte.

## **8. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA PRODUTOS DIGITAIS**

Se os produtos do Goethe-Institut forem oferecidos sob a forma de produtos digitais, aplicam-se também, em particular, as seguintes disposições.

*a. Direitos de utilização e direitos de autor*

No caso de produtos digitais, os direitos de utilização são limitados no tempo à duração do respetivo prazo contratual. Os direitos de utilização supramencionados aplicam-se também a futuras versões sucessoras dos nossos produtos digitais (atualizações e melhoramentos) que fornecemos em vez dos nossos atuais serviços. De resto, aplicam-se em conformidade os regulamentos sob 6.g.

*b. Descrições de produtos*

Mais detalhes podem também ser encontrados nas respetivas descrições de produtos.

*c. Alteração em produtos digitais nos contratos com consumidores*

Para os consumidores aplica-se o seguinte: No caso de uma disponibilização permanente, podemos fazer alterações ao produto digital que vão além do que é necessário para manter a conformidade com o contrato, se

- houver uma razão válida para o fazer,
- não incorrer em quaisquer custos adicionais devido à alteração, e
- se o informarmos clara e compreensivelmente sobre a alteração.



Razões válidas neste sentido incluem casos em que a alteração é necessária para adaptar o produto digital a um novo ambiente técnico ou a um maior número de utilizadores, ou quando a mesma é necessária por outras razões operacionais importantes.

## 9. DIREITO DE RETRATAÇÃO

Os consumidores têm o direito legal de retratação conforme descrito em [Direito de retratação](#) e na Política de cancelamento. Às empresas não será concedido qualquer direito de retratação.

## 10. GARANTIA

Aplica-se a lei da responsabilidade por defeitos.

## 11. RESPONSABILIDADE POR CONTEÚDOS PRÓPRIOS

Se disponibilizar o seu próprio conteúdo e/ou o torne acessível ao público ao utilizar os serviços do Goethe-Institut, a responsabilidade por este facto é exclusivamente sua. Garante que é proprietário de todos os direitos relativos a tal conteúdo e representa e garante que o conteúdo fornecido não infringe quaisquer direitos de terceiros, incluindo, entre outros, marcas registadas, direitos de autor, direitos de autor acessórios, outros direitos de propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos de privacidade.

Além disso, o conteúdo disponibilizado não pode violar disposições legais, em particular por ser racista, xenófobo, por glorificar a violência, ser sexistas ou de natureza imoral ou anticonstitucional, ou por prosseguir tais objetivos.

## 12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

### a. Limitação de responsabilidade

Nós assumimos total responsabilidade em caso de reclamações relacionadas com danos causados pela nossa instituição, representantes legais ou agentes indiretos,

- em caso de morte, lesão da integridade física ou da saúde
- em caso de violação intencional ou negligente dos deveres
- em caso de promessa de garantia, desde que acordado
- com os consumidores.

Em caso de violação das obrigações contratuais fundamentais, cujo cumprimento é essencial para a boa execução do contrato e no qual as partes podem, em condições normais, confiar (obrigações contratuais), por negligência ligeira da nossa parte, nossos representantes legais ou agentes indiretos, a responsabilidade perante os contratantes limitar-se-á aos danos previstos na altura da celebração do contrato, com os quais se deverá, em regra, contar.

Em regra, excluem-se todos os direitos de indemnização.

### b. Isenção de responsabilidade

Deverá isentar-nos de quaisquer pedidos de terceiros devido a uma violação da lei ou obrigação em relação à

- participação em cursos e/ou exames, incl. a utilização de produtos digitais em conformidade com o n.º 8 dos Termos e condições gerais
- disponibilização de conteúdos próprios em conformidade com o n.º 11 dos Termos e condições gerais

a menos que não seja responsável pela violação do dever. Deverá ainda isentar-nos das despesas da defesa legal necessárias, incluindo quaisquer honorários do tribunal e do

advogado, mediante a apresentação de comprovativo. A presente disposição não invalida outros pedidos de indemnização.

O mesmo aplica-se aos cursos para crianças e jovens se a violação da lei ou da obrigação for cometida pelo seu educando.

### **13. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

A Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma on-line para resolução de litígios online, que pode ser consultada aqui <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Os consumidores podem utilizar esta plataforma para solucionar os seus litígios.

Estamos dispostos a participar num processo de conciliação extrajudicial perante um centro de arbitragem para consumidores. A competência é do Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Alemanha, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de). <http://www.verbraucher-schlichter.de/>



## INSTRUÇÕES E FORMULÁRIOS DE RETRATAÇÃO

Para os consumidores aplica-se o seguinte:

a. *Para cursos, exames e outros serviços*

### **Direito de retratação**

Tem direito à retratação do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo de retratação expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

A fim de exercer o seu direito de retratação, tem de nos comunicar (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Alemanha ou [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) ou telefone +49 89 15921--0) a sua decisão de retratação do presente contrato através de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada por correio ou um e-mail). Pode utilizar o modelo de formulário de retratação, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de retratação seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de retratação seja enviada antes do termo do prazo de retratação.

### **Efeitos da retratação**

Em caso de retratação do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de retratação do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorrerá em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de retratação, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua retratação do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

Para um contrato de prestação de serviços que o obrigue a pagar um preço, aplica-se o seguinte: O direito de retratação também expira (antecipadamente) com a prestação completa do serviço se tiver acordado expressamente, antes do início da prestação, que nós iniciamos a prestação do serviço antes do termo do período de retratação e se tiver confirmado o seu conhecimento de que o seu direito de retratação expira com a execução completa do contrato por nós.

### **Modelo de formulário de retratação**

*(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser retratar-se do contrato)*

– Para Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Alemanha ou [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) ou telefone +49 89 15921-0

– Pela presente comunico/comunicamos (\*) que me retrato/nos retratamos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)

– Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

– Nome do(s) consumidor(es)

– Morada do(s) consumidor(es)

– Assinatura do(s) consumidor(es) (só para notificação em papel)

– Data

*(\*) Riscar o que não interessa*

b. Para a aquisição de bens

**Direito de retratação**

Tem direito à retratação do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O período de retratação é de catorze dias a partir do dia em que adquire, ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem.

A fim de exercer o seu direito de retratação, tem de nos comunicar (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Alemanha ou [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) ou telefone +49 89 15921--0) a sua decisão de retratação do presente contrato através de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada por correio ou um e-mail). Pode utilizar o modelo de formulário de retratação, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de retratação seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de retratação seja enviada antes do termo do prazo de retratação.

**Efeitos da retratação**

Em caso de retratação do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de retratação do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorrerá em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.

Deve devolver ou entregar os bens imediatamente e, em qualquer caso, no prazo máximo de catorze dias a contar da data em que nos notificar da retratação do presente contrato, a nós ou à Niedermaier Spedition GmbH Fuhrmannstr. 10, 94405 Landau an der Isar, Alemanha. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias. Terá de suportar os custos diretos da devolução dos bens. Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

O direito de retratação não se aplica aos seguintes contratos: Contratos para o fornecimento de registos áudio ou vídeo, ou software de computador selado, sempre que o selo tenha sido removido após a entrega.

**Modelo de formulário de retratação**

*(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser retratar-se do contrato)*

– Para Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Alemanha ou [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) ou telefone +49 89 15921-0

– Pela presente comunico/comunicamos (\*) que me retrato/nos retratamos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)

– Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

– Nome do(s) consumidor(es)

– Morada do(s) consumidor(es)

– Assinatura do(s) consumidor(es) (só para notificação em papel)

– Data

(\*) *Riscar o que não interessa.*