



# 一般商業條款及客戶資訊

Goethe-Instituts e.V. (註冊地址：Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Deutschland，簡稱“歌德學院”，或“我們”) 有關課程、考試和其他服務專案的預訂以及商品購買內容

注意：為簡化閱讀，不使用具有性別特徵的語言表述方式。所有人名適用於所有性別。

## 目錄

目錄.....	1
1.有效范围 .....	3
2.契約的訂立.....	3
a. 透過我們的網頁簽訂合約.....	3
b. 透過我們的網頁以外的其他方式簽訂合約.....	3
(1) 通過傳真或郵寄簽訂合同.....	3
(2) 透過電郵簽訂合約.....	3
3.合約先決條件.....	3
4.價格.....	4
5.付款.....	4
6.參加課程及考試的特殊條件 .....	4
a. 課程組別.....	4
b. 課程與考試的改報和退報。.....	4
c. 費用到期與付款.....	5
d. 服務範圍.....	5
e. 成年人課程的食宿（德國地區）.....	5
f. 課程學員及考生的義務.....	5
g. 版權.....	5
h. 取消.....	6
(1) 遠程學習.....	6
(2) 對兒童和青年課程福祉的風險.....	6
(3) 違反行為義務.....	6
我們保留在特殊情況或事件下進行更改的權利 .....	6
7.商品採購的特殊條件.....	6
a. 發貨條件.....	6
b. 保留所有權 .....	6
c. 運輸損壞.....	6
8.商品購買的特殊條件 .....	6
a. 使用權和版權.....	6

<i>b.</i> 產品描述.....	6
<i>c.</i> 消費者契約中數位產品的變更.....	7
9. 撤銷權.....	7
10. 保修.....	7
<b>11. 對自己的內容負責.....</b>	<b>7</b>
12. 責任限制和免責.....	7
<i>a.</i> 責任限制.....	7
<i>b.</i> 免除責任.....	7
13. 爭議解決.....	8
撤回告知與撤回表格.....	14
<i>a.</i> 課程、考試和其他服務.....	14
<i>b.</i> 用於購買商品.....	15

## 1.有效范围

以下一般商業條款（“GTC”）適用於歌德學院與消費者或商家（“客戶”、“學員”、“考生”或“您”）之間的所有合同關係，通過網站 [goethe.de](http://goethe.de) 訂購歌德學院的收費專案（課程、考試和其他服務的預訂以及商品購買）。

[goethe.de](http://goethe.de) 網頁所提供的免費服務適用條款請參閱[使用條件](#)。若公司所有人使用與之對立或其他補充性的一般商業條款，我方概不承認其有效性。僅在我方明確同意的情况下，該條款才能構成合約的一部分。

## 2.契約的訂立

### a. 透過我們的網頁簽訂合約

若我方網頁上顯示的產品（課程、考試與商品）已取消，我方將根據此條款所簽訂的合約提供具法律效力的方案。您可以先將選定好的產品放入購物車，在正式發出訂單前只要使用規定的修訂工具即可隨時修改訂單內容。一旦按下訂購按鈕並同意購物車內產品的相關方案，即正式完成訂購合約。訂單送出後，您將收到一份確認郵件。

合約簽訂可用的語言包括

- 德國和奧地利的課程和考試：德語、英語、法語、義大利語、西班牙語、葡萄牙語（巴西）、俄語、土耳其語、中文
- 歌德學院在其他國家和地區設立的課程和考試：：德語和當地語言
- 教師培訓課程：德語

具體的合約內容將予以保留並連同訂購資訊及我方的一般商業條款一併傳送至您的電子郵件信箱。出於安全考量，網頁上無法查看您過去的訂單資訊。

### b. 透過我們的網頁以外的其他方式簽訂合約

您還可以使用報名表報名參加我們的課程和考試。您可在本地的歌德學院或在網站上獲得報名表。對於您具體可用的報名方式，可參見網站上提供的報名表及產品說明。

#### (1) 通過傳真或郵寄簽訂合同

只要有相應的登記選項，填寫好的登記表可以通過傳真或郵寄的管道返回給登記表中指定的相應申請接收人。

是否批准參加的決定將由本地的歌德學院作出。最新的課程及考試日期以及報名截止日期可參見報名表及網站上提供的產品說明。其中將僅處理符合形式和期限規定的報名，且需具備足夠的名額。因此，通常情況下，報名的時間順序將起到決定性作用。

是否批准參加的決定，將在我方收到報名表後 5 天內採用書面形式通知您。未獲得許可的有意向學員，將會及時以書面形式知悉相關決定。未獲得許可的有意向學員，將會及時以書面形式知悉相關決定。

#### (2) 透過電郵簽訂合約

若具備相應的報名方式，可通過電郵方式將填寫完畢的申請表發送給申請表中指定的申請收件人。

在將已填寫的報名表寄出後，即表示您發出具有法律效力的產品合約簽訂要約。是否批准參加的決定，將在我方收到報名表後 5 天內採用書面形式通知您。在得到批准許可後，將透過上述方式達成合約。未獲得許可的有意向學員，將會及時以書面形式知悉相關決定。未獲得許可的有意向學員，將會及時以書面形式知悉相關決定。

相應地適用第 2 b. (1) 第 2 款。

## 3.合約先決條件

合約成立的先決條件是：

- （適用於所有課程）您訂單裡的所有資訊說明完全符合網頁上提及之審核所需的先決條件，此外，您於課程開始時已符合產品說明所述的最低年齡。
- 對於教師進修：應當滿足網站上規定的入學條件（特別是擁有教師經驗這個前提條件）。
- 對於多數人參加的課程與考試，還必須達到相應的產品說明所提及的最低參加人數。
- 產品描述中要求的（線上）分級測試（以下簡稱：“分級測試”）及時完成。

- 對於所有考試，學員需符合歌德學院相應[考試條例的第 3](#)
- 對於兒童和青少年課程：僅通過相關法定代理人作為合約方已完成報名，且在採用書面形式（例如透過電郵或傳真）完成報名后，歌德學院已收到所有要求提供的聲明和/或許可。

若合約由於合約先決條件的原因而未達成，將對課程及考試費用進行報銷。

## 4.價格

所有課程及考試的價格皆以報名時網頁上的價格為準。

除了提供的商品價格以外，可能還需要加上運費。關於運費的詳細資訊請參閱相應的產品。

## 5.付款

採用在開始訂購流程時網頁上最後所提及的付款方式進行付款。每筆訂單皆可選擇付款方式。恕不接受提出使用某種特定付款方式的要求。

## 6.參加課程及考試的特殊條件

### a. 課程組別

單個課程組別根據相應的產品說明確定最低學員人數。若在產品說明中有相關要求，根據考試評分結果分配具體的課程等級與課程組別。出於品質保證的原因，新客戶的語言課程通常需要進行分級測試。未能按時參加入學考試可能導致不被錄取。評級測試工作必須按照相應的產品說明中詳細規定的特定期限內完成。有關任何必要的放置測試及其程式的更多資訊，請參見相應的產品說明。

條約先決條件為需達到最低學員人數，以及及時完成可能要求進行的評級測試，參見第 3 條第 2 項。

### b. 課程與考試的改報和退報。

在不損害您合法[撤銷權](#)的情況下，以下情況皆成立：

僅特殊情況且獲歌德學院同意後方可更改現場課程報名（例如修改上課時間）。除非另有規定，每次更改報名按以下標準收費：

#### 更改報名收取費用

德國和奧地利以外的國家和地區課程	收取課程費用的 5%
德國和奧地利的課程	轉讓費 60 歐元；面對面課程的例外情況：第一次改報，並且是因為簽證問題，而且學員出具了相關證明。

除非另有規定，僅特殊情況且獲歌德學院同意後方可更改現場考試報名。

參加者可按照下列條件以書面形式（書面、傳真或電郵）取消課程及考試報名：

#### 申請報名費用退款

取消報名……	德國和奧地利以外的課程	德國和奧地利的課程	考試
課程開始前 4 週或更早的時間	收取課程費用的 10 %	160 歐元	收取考試費用的 100%
距開課或開考 1 周前	收取課程費用的 20 %	課程費用的 30%，至少 160 歐元	收取考試費用的 100%
課程開始前 1 天	收取課程費用的 30 %	課程費用的 50%，至少 160 歐元	收取考試費用的 100%
開課後	收取課程費用的 100 %	收取課程費用的 100%	收取考試費用的 100%

從歌德學院收到取消報名通知之日起計算時間。

課程學員可於開課前 4 週免費申請預定的食宿費退款。開課後恕不接受食宿費申請退款。在我方既定的租賃期間且尚未找到下一位租客的情況下，無論課程學員是否入住，必須全額支付租金。

對於課程學員與考生而言，所有更改報名或取消報名都是自願行為，無須提供對我方無損害或輕微損害的證明文件。

可能存在的具有強制性的法律規定，將不受此條款的影響。

### *c. 費用到期與付款*

相關費用（課程及/或考試費）在收到帳單注明的時間點之前，須全額支付。這也適用於所謂的混合學習產品。混合學習產品指的是產品描述中有標記且包含面授（課程）和數字學習階段的產品。混合學習產品會在產品描述中進行此類標記。

遠程課程的相應課程費用必須分期支付，為期三（3）個月。第一部分付款應在收到發票兩周後支付。所有後續分期付款將於 4、7、10、13、16、19 和 22 個月的第一個月進行，具體取決於課程月數。課程月到期。決定付款及時性的是發票中注明的歌德學院帳戶收據。學生可以在收到發票後一次性支付全部課程費用。

課程學員需負責支付可能產生的課程學員相關信貸機構手續費。歌德學院不另外收取交易手續費。

若未按照付款期限匯款，課程學員將無法參加或繼續課程或考試。在此情況下，歌德學院有權將名額轉給其他人。

### *d. 服務範圍*

課程費用包括根據課程類型參加課程、對任務和測試的批改和評論、專業督導並出具參加確認書。

考試費用包括相關證書的工本費。

有關詳細資訊（包括任何課程資料的資訊），請參見相應的產品說明。

### *e. 成年人課程的食宿（德國地區）*

歌德學院應要求並盡可能在預定課程期間在各個地點租用提供傢俱的住宿，或租用其他房東的住宿之處。具體住宿形式請參閱產品說明，恕不接受提前看房。

住宿僅供開課期間臨時使用。公佈的入住日期即遷入日期，而公佈的離開日期即遷出日期。租賃合約於離開日期即自動終止，無須解約。若承租方在租賃期過後繼續租賃該住房，合約關係不會相應延長。未經屋主的明確許可，課程學員不得收留其他訪客留宿，屋主將盡可能滿足課程學員的合理利益。

課程學員只能根據房屋管理條例的規定將住房用於住宿用途。不能對租賃的住房進行任何整修。課程學員有義務對租賃的住房妥善的清潔、通風與供暖。也應保護好住房內的各種設備。若租賃的住房、整棟大樓及其附屬設備發生損壞，課程學員應及時告知歌德學院。如損壞原因是保護不周或其他方式造成，課程學員需自費維修。

租賃關係結束或遷出時，課程學員需保持房間清潔並歸還所有鑰匙。

### *f. 課程學員及考生的義務*

參加現場課程的人員

- 必須自行負責或自費擔保自身在課程所在地的短期合法居留、相關的住宿與居留許可。
- 負責簽訂相關的醫療保險、意外保險、賠償責任及家用設備保險合約。
- 有義務遵守學院現行的各項課程及房屋管理規定。

遠距教學課程的學員

- 必須保證符合其參加課程的要求、課程說明所述的技術條件。
- 課程學員不得向第三方公開或揭露關於課程所提供的歌德學院學習/考試平台登入資訊。
- 應遵守用戶的義務（使用條款第 4 款）。

具體的考生義務請參閱最新版本的考試條例。

### *g. 版權*

全部課程及考試材料（文章、練習、考試題目、答案、圖片、課程代碼、影片及其他內容）皆受版權保護。課程學員僅於上課期間對其享有簡單的、不可轉讓的使用權。

學員或考生尤其不得將課程/考試材料及其摘錄複製、公佈或透露給第三方；不得有償或無償發佈到互聯網或其他網路；不得進行轉售或用於商業目的。任何其他版權聲明、標誌或商標均不得刪除。若侵犯版權，則可能遭受刑法處分。



## **h. 取消**

### **(1) 遠程學習**

在產品說明中對所選的相應課程期限將適用。

在不損害您合法 [撤銷權](#) 的情況下，以下情況皆成立：

您隨時可於合約簽訂半年內提前六個月發出通知、合約簽訂半年後提前三個月發出通知取消遠距教學課程。歌德學院及課程學員出於重要原因取消課程的權利不受此影響。這也適用於（線上）自學課程。

### **(2) 對兒童和青年課程福祉的風險**

若存在以此為依據的可視為存在對兒童或青少年學員身心健康產生直接危害的事實情況，且可通過單個指導消除所述危害，而歌德學院無法承擔費用，則歌德學院有權不按照取消期限提前取消課程。

對於取消可能產生的損失，歌德學院將不承擔任何責任，除非所述損失是由於歌德學院蓄意或嚴重操作疏忽導致的。第 10 項中的規定維持不變。

### **(3) 違反行為義務**

歌德學院有權在學員出現嚴重行為不當的情況下，不按照取消期限提前取消課程。嚴重不當行為尤其是指欺凌、濫用藥物、攻擊其他學員以及性騷擾。

在第 6 (h) 段所述情況下，解約必須採用書面形式。

可能存在的具有強制性的法律規定，將不受此取消條款的影響。

### **我們保留在特殊情況或事件下進行更改的權利**

如果發生嚴重的，特殊的情況或事件，或者此類情況或事件造成的變化已經超出歌德學院可以影響的範圍（例如，動亂，戰爭或恐怖主義衝突，自然災害，流行病等），我們將保留以下權利：為您提供服務更改（例如，在時間或場地方面）。在這種情況下，我們將提交有時間限制的新報價，並請您通知我們是要接受更改的報價還是退出合同。如果您退出合同，我們將向您償還可能已經支付的款項（根據服務條款按提供了服務的狀態比例）。

撤銷申請及撤銷表消費者適用以下規定：數位產品的變更應符合第 8 (c) 條的規定。

## **7. 商品採購的特殊條件**

### **a. 發貨條件**

我方僅接受寄送，不接受自取。保留所有權

### **b. 保留所有權**

在貨款付清前，商品所有權歸我方所有。

### **c. 運輸損壞**

如商品在公共運輸過程中損壞，請儘快直接向運輸公司投訴並立即聯絡我方。如未提出投訴或錯過與我方聯繫的時間導致您的合法權利受損、尤其是無法保有保固權利，我方概不承擔任何法律責任。您有義務協助我方向運輸公司或貨運保險公司提出索賠。

## **8. 商品購買的特殊條件**

若歌德學院的產品以數字產品的形式提供，還應當特別注意下列規定。

### **a. 使用權和版權**

對於數字產品，使用權有時間限制，一旦合約到期，使用權就失效。上述使用權規定同樣適用於我們數位化產品在未來可能發佈的替代當前服務的後繼版本（更新和升級）。另外還需要遵守第 6.g 條的相應規定。

### **b. 產品描述**

其他詳細內容請參閱各個產品說明。

### c. 消費者契約中數位產品的變更

撤銷申請及撤銷表消費者適用以下規定：在永久條款的情況下，如果出現以下情況，我們可能會對數位產品進行必要的更改，以保持合規性：

- 理由充分，
- 您不會因變更而產生任何額外費用；以及
- 我們將清楚、全面地告知您有關變更的資訊。

從這個意義上講，相關的原因包括為了使數位產品適應新的科技環境或新增的用戶數量而需要進行更改的情況，或者由於其他重要的操作原因而需要進行改變的情況。

## 9. 撤銷權

消費者有權行使[回告知](#)中描述的法定撤銷權。公司所有人則不具自願撤銷權。

## 10. 保修

根據法定保固權利提供保固。

## 11. 對自己的內容負責

如果您在使用歌德學院的服務期間提供和/或公開了您自己的內容，則只能由您自行負責。您需要確保擁有與此類內容相關的所有權利，並保證所提供的內容不會侵犯第三方的任何權利，特別是商標、版權或附屬版權、其他知識產權、所有權或個人權利。

所提供的內容不得違反法律規定，特別是種族主義、仇外心理、美化暴力、性別歧視或其他違背道義的或違反憲法的內容，以及為達成上述目標的內容。

## 12. 責任限制和免責

### a. 責任限制

對於因我方、我方法定代表人或代理代理人造成的損害而提出的索賠，我方始終承擔無限責任

- 如果生命、身體或健康受到傷害
- 蓄意或重大過失導致無法履行義務；
- 對於約定的保固承諾，
- 消費者。

若違反基本合約義務，尤其是需要合約雙方相互信任才能履行的義務（主義務），如果此違反行為由我方法定代表人或代理人因輕微過失造成，則最高索賠不超過簽訂合約時的預算、根據以往典型案例計算得出的損失金額。

除此之外的所有索賠要求均不接受。

### b. 免除責任

對於第三方因您的違法或違規行為與參加課程和/或考試有關而向我們提出的索賠要求，

- 參加課程和/或考試，包括。根據 GTC 第 8 段使用數位產品
- 根據 GTC 第 11 條提供自己的內容

只要您對此次失職不負責任，就能免除您的責任。您將賠償我們必要的法律辯護費用，包括所有法庭和律師費用，以防舉證。任何進一步的損害索賠都不受影響。

這同樣適用於兒童和青少年課程，只要您的孩子違反了法律或義務。

### 13. 爭議解決

歐洲委員會提供一個解決爭議的線上平台 (OS)，具體請參閱以下網址  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>。消費者可以透過該平台解決爭議。

我方同意透過消費者仲裁機構實施廳外仲裁流程。主管机构是：Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein，德國，  
[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)。













## 撤回告知與撤回表格

對於消費者適用以下規定：

### a. 課程、考試和其他服務

#### 撤銷權

您可以在十四天內取消合約，無須任何理由。取消期限為簽訂合約後十四天內。

為行使您的撤回權，您須向我方（歌德學院的客戶服務部，地址：Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 德國，或 [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) 或電話 +49 89 15921-0）以郵寄或電郵等方式發送一份明確聲明，告知您撤回合同的決定。您可以使用附件的取消合約範本表格，當然這不是硬性標準。

您只需在行使權利的期限內將通知文件傳送給我方即可行使您的撤銷權。

#### 取消合約的後果

若您取消合約，我方將在收到通知文件之日起七天內及時退還您支付的所有費用（包括運費）。除非您明確要求以其他付款方式退費，否則我方將以您匯款時的付款方式退還費用。請注意，退費時不會向您收取任何額外費用。

#### 取消合約範本表格

（若您想取消合約，請填寫以下表格並傳予我方。）

- 致歌德學院客服部，地址：Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, 德國或 [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) 或電話 +49 89 15921-0
- 我/我方 (\*) 特此取消由我/我方 (\*) 簽訂的關於購買以下商品 (\*) /提供以下服務 (\*) 的合約
- 購買日期為 (\*)/到貨日期為 (\*)
- 消費者姓名
- 消費者地址
- 消費者簽字（僅限於紙本）
- 日期：

(\*) 請刪除不相關的內容



b. 用於購買商品

### 撤銷權

您可以在十四天內取消合約，無須任何理由。取消期限為您或您指定的非託運方之第三方收到商品之日起十四天內。

為行使您的撤回權，您須向我方（歌德學院 的客戶服務部，地址：Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, 德國，或 [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) 或電話 +49 89 15921-0）以郵寄或電郵等方式發送一份明確聲明，告知您撤回合同的決定。您可以使用附件的取消合約範本表格，當然這不是硬性標準。

您只需在行使權利的期限內將通知文件傳送給我方即可行使您的撤銷權。

### 取消合約的後果

若您取消合約，我方將在收到通知文件之日起七天內及時退還您支付的所有費用（包括運費）。除非您明確要求以其他付款方式退費，否則我方將以您匯款時的付款方式退還費用。請注意，退費時不會向您收取任何額外費用。在我方收到退還的貨物或在您提供退貨證明之前，我方有權拒絕退款。時間點以較早發生者為準。

在收回商品或收到您所提供的商品退貨證明文件前（依較早發生的時間為準）我方有權拒絕退款。10 94405 Landau an der Isar, Deutschland。如果商品在此過程中貶值，您僅需負責檢測商品性質、特徵及功能之外的其他原因所導致的貶值。

### 取消合約範本表格

（若您想取消合約，請填寫以下表格並傳予我方。）

- 致歌德學院客服部，地址：Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, 德國或 [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) 或電話 +49 89 15921-0
- 我/我方 (\*) 特此取消由我/我方 (\*) 簽訂的關於購買以下商品 (\*) /提供以下服務 (\*) 的合約
- 購買日期為 (\*)/到貨日期為 (\*)
- 消費者姓名
- 消費者地址
- 消費者簽字（僅限於紙本）
- 日期：

(\*) 請刪除不相關的內容