



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL GOETHE-INSTITUT KOLUMBIEN

### 1. Inscripción

- 1.1 La inscripción a cursos y exámenes del Goethe-Institut se realiza únicamente a través de la página web, durante los períodos de inscripción establecidos para cada oferta. No existe inscripción presencial ni por correo electrónico.
- 1.2 La inscripción a cursos y exámenes del Goethe-Institut para grupos empresariales e institucionales se rigen por las condiciones acordadas entre las dos partes.
- 1.3 Tras completar la inscripción en la página web, la persona inscrita dispone de un plazo de setenta y dos (72) horas para realizar el pago correspondiente.
- 1.4 Una vez completada la inscripción en la página web, la persona recibirá un correo automático con la confirmación del registro y la información para realizar el pago. Tras la recepción del pago, el Goethe-Institut enviará un correo de confirmación del pago.
- 1.5 La inscripción se considera válida únicamente con el pago confirmado. En caso de no realizar el pago dentro del plazo indicado, la inscripción perderá validez y el cupo será liberado.
- 1.6 Las inscripciones cuentan con fechas definidas y podrán cerrarse antes de la fecha límite en caso de agotarse los cupos disponibles.
- 1.7 Es responsabilidad de la persona inscrita verificar que los datos personales ingresados coincidan exactamente con los del documento de identidad vigente. El Goethe-Institut no se hace responsable por errores derivados de información incorrecta suministrada durante la inscripción.
- 1.8 Durante el proceso de inscripción en la página web del Goethe-Institut, a cada persona se le asigna un número de participante. Este número es personal, permanente y válido para toda la red del Goethe-Institut a nivel mundial, y será solicitado en los distintos procesos académicos y administrativos que la persona realice con el Goethe-Institut.
- 1.9 El acceso a las plataformas digitales del Goethe-Institut y a los servicios asociados se realiza utilizando la misma dirección de correo electrónico registrada originalmente. Es responsabilidad de la persona participante conservar su número de participante y mantener actualizada su información de contacto.

### 2. Pagos

- 2.1 El pago de cursos y exámenes deberá realizarse conforme a las instrucciones indicadas durante el proceso de inscripción o en la comunicación correspondiente.
- 2.2 El envío de correos electrónicos de confirmación o información por parte del Goethe-Institut no sustituye la obligación de realizar el pago dentro del plazo establecido, ni garantiza la validez de la inscripción si el pago no ha sido efectuado oportunamente.
- 2.3 El Goethe-Institut pone a disposición diferentes medios de pago, los cuales podrán variar según el tipo de oferta y serán informados oportunamente. Las condiciones específicas de cada medio de pago, así como la moneda aplicable, se comunicarán durante el proceso de inscripción.



### 3. Facturación

- 3.1 El comprobante de inscripción o de pago no constituye una factura.
- 3.2 El Goethe-Institut emite la factura de manera obligatoria conforme a la normativa vigente, por norma general en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la confirmación del pago.
- 3.3 En caso de pagos realizados mediante transferencia en euros, cualquier solicitud relacionada con la facturación deberá enviarse al correo electrónico [johanna.forero@goethe.de](mailto:johanna.forero@goethe.de).

### 4. Devoluciones - Procedimiento general

- 4.1 Toda solicitud de devolución deberá presentarse conforme a las condiciones y plazos establecidos en estos términos y condiciones y especificados en los apartados sobre cursos y exámenes, según corresponda.
- 4.2 Cuando, de acuerdo con las condiciones específicas aplicables a cursos o exámenes, una devolución sea aprobada, la persona solicitante deberá diligenciar el formulario de devoluciones, y adjuntar una certificación bancaria para el trámite correspondiente. Las devoluciones se realizarán únicamente a cuentas bancarias de ahorro o corrientes.
- 4.3 Una vez recibida la documentación completa, el proceso administrativo de devolución tendrá un plazo de ejecución de hasta treinta (30) días calendario.

### 5. Protección de datos personales

- 5.1 El Goethe-Institut realiza el tratamiento de los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- 5.2 Los datos suministrados durante los procesos de inscripción y participación serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la prestación de los servicios ofrecidos por el Goethe-Institut.
- 5.3 La información detallada sobre el tratamiento de datos personales, así como los derechos de las personas titulares de los datos, se encuentra disponible en la [Política de Protección de Datos](#) y [Política de Privacidad](#), publicada en la página web del Goethe-Institut Colombia.

### 6. Propiedad intelectual y uso de materiales

- 6.1 Los contenidos, materiales didácticos, exámenes, documentos, imágenes, audios y demás recursos utilizados en cursos y exámenes del Goethe-Institut están protegidos por las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- 6.2 No está permitido copiar, reproducir, grabar, fotografiar, filmar, distribuir o utilizar dichos materiales con fines distintos a los académicos autorizados, salvo consentimiento expreso del Goethe-Institut.
- 6.3 Asimismo, no está permitido tomar fotografías, realizar grabaciones de audio o video, ni difundir imágenes o contenidos en los que aparezcan otras personas participantes, docentes o personal del Goethe-Institut, sin su autorización previa y expresa. Se exceptúan únicamente aquellas actividades didácticas que hayan sido propuestas o autorizadas explícitamente por el/la docente en el marco del curso correspondiente.



## **7. Validez territorial**

- 7.1 Las presentes condiciones generales se aplican a los cursos y exámenes ofrecidos por el Goethe-Institut Colombia.
- 7.2 Las condiciones de otros Goethe-Institut en el exterior pueden diferir. Con la inscripción, la persona participante declara conocer y aceptar las condiciones aquí establecidas, aplicables exclusivamente al Goethe-Institut Colombia.

## **8. Fuerza mayor y responsabilidad institucional**

- 8.1 La responsabilidad del Goethe-Institut se limita a los casos de dolo o negligencia grave, conforme a la legislación aplicable.
- 8.2 En situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como disposiciones gubernamentales, emergencias sanitarias, desastres naturales u otras circunstancias fuera del control del Goethe-Institut, el Goethe-Institut podrá modificar de manera temporal o permanente las condiciones del servicio, incluyendo fechas, horarios o modalidad de prestación del servicio.

## **9. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

- 9.1 Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) deberán presentarse a través del [Formulario oficial de PQRS](#) disponible en la página web del Goethe-Institut Colombia.
- 9.2 Las inconformidades relacionadas con exámenes se rigen por el procedimiento específico indicado en la sección exámenes de estos términos y condiciones.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES - CURSOS**

### **10. Confirmación y apertura de cursos**

- 10.1 Una vez confirmados la inscripción y el pago, la persona inscrita recibirá la información correspondiente al curso.
- 10.2 Los cursos se abrirán únicamente si se alcanza un mínimo de diez (10) participantes, aplicable a todas las modalidades.
- 10.3 En caso de que un curso no pueda abrirse por no alcanzar el número mínimo de participantes, las personas inscritas serán informadas oportunamente y se les ofrecerá, según disponibilidad:
  - > una alternativa de reubicación en otro curso, o
  - > la devolución del valor pagado.

### **11. Modalidad y desarrollo del curso**

- 11.1 El Goethe-Institut ofrece cursos presenciales y virtuales.
- 11.2 Cursos presenciales: Si no se recibe comunicación adicional, el curso iniciará en la fecha y horario seleccionados al momento de la inscripción en la sede del Goethe-Institut, Cra. 11A #93-52, Bogotá D.C.
- 11.3 Cursos virtuales: La información de acceso a la primera sesión será enviada por correo electrónico entre 48 y 24 horas antes del inicio del curso.
- 11.4 El Goethe-Institut se reserva el derecho de realizar cambios en horarios, modalidad, sedes o docentes, cuando razones organizativas o académicas así lo requieran.



11.5 La puntualidad y el cumplimiento de las normas de participación son obligatorios y responsabilidad de los participantes de los cursos.

11.6 Los criterios específicos de asistencia, evaluación y aprobación se rigen por el programa del curso correspondiente, disponible en la plataforma de aprendizaje y/o comunicado por el/la docente.

## **12. Cursos de jóvenes y condiciones para menores de edad**

12.1 El Goethe-Institut ofrece cursos para jóvenes y cursos para adultos, los cuales se diferencian según la edad de las personas participantes.

12.1.1 Se consideran cursos de jóvenes aquellos dirigidos a personas entre 11 y 15 años sin excepción.

12.1.2 Los cursos de adultos están dirigidos a personas a partir de los 16 años.

12.2 En el caso de cursos para jóvenes, los padres, madres o tutores legales son responsables de que las personas menores de edad lleguen y sean recogidas puntualmente al inicio y al final de las clases. El Goethe-Institut no se hace responsable de las personas menores de edad fuera del horario de clase.

12.3 El Goethe-Institut no se responsabiliza por el ingreso ni la salida de las personas menores de edad fuera del horario de clases, incluyendo pausas, recesos o cualquier otra salida del aula. La responsabilidad del Goethe-Institut se limita al desarrollo de las clases dentro de sus instalaciones y durante el horario programado.

12.4 Las personas participantes en cursos de jóvenes deberán cumplir las normas de comportamiento y convivencia establecidas para el curso correspondiente. El Goethe-Institut no se hace responsable por objetos personales.

## **13. Material didáctico**

13.1 El material didáctico no está incluido en el valor del curso.

13.2 Cursos presenciales: Los libros se venden el primer día de clase en recepción, antes del inicio de la sesión.

13.3 Cursos virtuales: El material podrá adquirirse de manera presencial en la recepción del Goethe-Institut (libro físico), o en formato digital a través de la editorial [Hueber](#), según disponibilidad.

## **14. Evaluación, aprobación y certificaciones**

14.1 La evaluación y aprobación del curso se rigen por los criterios establecidos en el programa del curso.

14.2 Las personas que finalicen y aprueben el curso recibirán un certificado de asistencia, el cual es gratuito y será emitido de forma digital una vez concluido el curso.

## **15. Nivelación y cambios de curso**

15.1 Las personas con conocimientos previos deberán presentar un test de nivelación, el cual es gratuito, con el fin de asignar el curso adecuado.

15.2 Los cambios de curso y horario podrán solicitarse a través de los canales de servicio al cliente, siempre que exista disponibilidad de cupos.



## 16. Retiros y devoluciones de cursos

- 16.1 Las solicitudes de retiro o devolución deberán enviarse por escrito al correo electrónico [johanna.forero@goethe.de](mailto:johanna.forero@goethe.de), indicando el motivo correspondiente y adjuntando los soportes necesarios.
- 16.1.2 Antes del inicio del curso, la persona inscrita podrá solicitar una devolución, según el caso y sujeto a evaluación conforme a las condiciones vigentes. En caso de aprobación de la solicitud se podrá devolverse únicamente el 80 % del valor del curso. Se realizará una retención del veinte 20 % del valor pagado por concepto de costos administrativos.
- 16.1.3 Una vez iniciado el curso, la procedencia de una devolución dependerá del motivo del retiro y del avance del curso y la devolución del valor pagado estará sujeta al avance del curso, de acuerdo con los siguientes criterios máximos:
- > si el curso lleva hasta una (1) semana iniciada, podrá devolverse hasta el setenta por ciento (70 %) del valor pagado;
  - > si el curso lleva dos (2) semanas iniciadas, podrá devolverse hasta el cincuenta por ciento (50 %) del valor pagado.
- 16.1.4 Si el curso lleva más de dos (2) semanas iniciadas no habrá lugar a devolución.
- 16.2 Si una devolución es aprobada, la persona solicitante deberá diligenciar el formulario de devoluciones y adjuntar una certificación bancaria para iniciar el trámite administrativo.
- 16.3 Una vez recibida la documentación completa, el proceso de devolución tendrá un plazo de hasta treinta (30) días calendario.
- 16.4 El material didáctico adquirido en ningún caso es objeto de devolución.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES - EXÁMENES

### 17. Aceptación del Reglamento de Exámenes

Con la inscripción al examen, la persona participante declara haber leído y acepta las disposiciones establecidas en:

- 17.1 el [Reglamento General de Exámenes](#) (Prüfungsordnung) del Goethe-Institut, aplicable a todos los exámenes, y
- 17.2 las Disposiciones de Aplicación (Durchführungsbestimmungen) correspondientes al nivel del examen presentado, las cuales deberán ser tenidas en cuenta según el examen respectivo.
- > A1 [Start Deutsch A1](#)
  - > A1 [Fit in Deutsch A1](#)
  - > A2 [Goethe-Zertifikat A2 - Fit A2](#)
  - > B1 [Goethe-Zertifikat B1](#)
  - > B2 [Goethe-Zertifikat B2](#)
  - > C1 [Goethe-Zertifikat C1](#)
  - > C2 [Goethe-Zertifikat C2](#)



## 18. Citación y presentación del examen

- 18.1 Una vez confirmado el pago, la persona inscrita recibirá la citación al examen por correo electrónico tres (3) días hábiles antes de la fecha del examen. Este correo contiene información obligatoria sobre la fecha, hora y lugar de presentación de las distintas pruebas del examen.
- 18.2 En caso de no recibir la citación, la persona participante deberá comunicarlo oportunamente al correo electrónico [carlos.bedoya@goethe.de](mailto:carlos.bedoya@goethe.de), a más tardar un (1) día hábil antes del examen, en horas de la mañana.
- 18.3 La presentación puntual es obligatoria. Las personas que no se presenten a la hora indicada no podrán ingresar al examen y quedarán excluidas sin derecho a devolución.
- 18.4 En el caso de exámenes modulares (B1, B2, C1, C2), si una persona llega tarde a un módulo ya iniciado, no podrá presentar dicho módulo; sin embargo, podrá presentarse a los módulos posteriores que aún no hayan comenzado, conforme al horario establecido.

## 19. Desarrollo del examen

- 19.1 Para la presentación del examen es obligatorio portar un documento de identidad original y en formato físico. Se acepta únicamente una cédula de ciudadanía o extranjería colombiana, para todos los demás casos solo se acepta un pasaporte.
- 19.2 Se admite exclusivamente la cédula digital oficial colombiana a través de la aplicación correspondiente.
- 19.3 No se aceptan otros documentos como carné estudiantil, licencia de conducción u otros similares.
- 19.4 Las personas con discapacidad o que requieran condiciones especiales para la presentación del examen podrán realizar una solicitud escrita al correo [exámenes-bogota@goethe.de](mailto:exámenes-bogota@goethe.de) incluyendo los respectivos soportes. Dichas solicitudes deben realizarse con suficiente antelación a la inscripción y serán evaluadas individualmente, de acuerdo con las posibilidades administrativas y organizativas. Detalles se encuentran en las [Disposiciones Complementarias de Aplicación por Necesidades Especiales](#).

## 20. Resultados

- 20.1 Los resultados del examen estarán disponibles diez (10) días hábiles después de la fecha de presentación.
- 20.2 Podrán consultarse exclusivamente a través del perfil personal en la plataforma Mein Goethe.

## 21. Certificados

- 21.1 Certificados digitales
- 21.1.1 Los certificados correspondientes a exámenes presentados se emiten únicamente en formato digital.
- 21.1.2 El certificado digital estará disponible para su consulta y descarga a través de la plataforma Mein Goethe. Para garantizar el acceso correcto al certificado, es indispensable que la dirección de correo electrónico registrada durante la



inscripción al examen coincida con la utilizada para el acceso a la plataforma. Asimismo, tener presente el número de participante disponible en la citación al examen.

21.1.3 La autenticidad del certificado digital puede verificarse a través de la página oficial <https://verify.goethe.de/verify/> dispuesto para tal fin por el Goethe-Institut.

21.1.4 Para los certificados digitales no aplica la autorización a terceros, dado que el acceso se realiza a través del perfil personal de la persona examinada en la plataforma.

## 21.2 Certificados físicos

(Solo aplica para exámenes presentados hasta finales de septiembre de 2025.)

21.2.1 Los certificados físicos podrán reclamarse de manera presencial en la recepción del Goethe-Institut, en los horarios de atención al público.

21.2.2 Para reclamar el certificado es indispensable presentar el documento de identificación original. Sin la presentación de este documento, no será posible hacer entrega del certificado.

21.2.3 En caso de que la persona examinada autorice a un tercero para reclamar el certificado, este deberá presentar:

- > Carta de autorización, que incluya:
  - o nombres completos de la persona examinada y de la persona autorizada,
  - o números de identificación de ambas personas,
  - o número de cliente y/o matrícula,
  - o nombre y fecha del examen.
- > Fotocopia de los documentos de identidad de la persona examinada y de la persona autorizada.

21.2.4 El Goethe-Institut conserva y entrega certificados físicos de exámenes presentados hasta diez (10) años atrás, conforme a las disposiciones vigentes.

21.2.5 En caso de pérdida del certificado físico, podrá solicitarse la expedición de una constancia por pérdida (Ersatzbescheinigung). Este trámite tiene un costo adicional y deberá solicitarse escribiendo al correo [carlos.bedoya@goethe.de](mailto:carlos.bedoya@goethe.de).

## 22. Retiros y devoluciones de exámenes

### 22.1 Retiro antes de la fecha del examen

22.1.1 La persona inscrita podrá solicitar el retiro o aplazamiento del examen a más tardar hasta un (1) día hábil antes de la fecha programada del examen.

22.1.2 La solicitud deberá enviarse por escrito al correo electrónico [carlos.bedoya@goethe.de](mailto:carlos.bedoya@goethe.de), indicando el motivo del retiro o aplazamiento y adjuntando los soportes o pruebas correspondientes, cuando aplique.

22.1.3 En todos los casos se hará devolución únicamente del 80% del valor del examen. Se cobrará el 20% del valor del examen por costos administrativos. Este 20% no es en ningún caso motivo de devolución a excepción de la



incapacidad médica emitida por una EPS, calamidad familiar y/o doméstica y situación de orden público.

## 22.2 Situaciones excepcionales sin previo aviso

22.2.1 La no presentación al examen sin retiro previo no da derecho a devolución y no será objeto de revisión.

22.2.2 De manera excepcional, podrán evaluarse únicamente aquellos casos en los que, por causas graves y ajenas a la voluntad de la persona examinada, no haya sido posible informar el retiro antes de la fecha y hora de realización del examen. Entre estas causas se incluyen, a modo de ejemplo:

- > una incapacidad médica, debidamente certificada por la EPS, o
- > situaciones de fuerza mayor comprobada.

22.2.3 Estos casos serán evaluados siempre de manera individual, con base en la documentación presentada, y no constituyen un derecho automático a devolución o aplazamiento.

22.2.4 La comunicación y el envío de los soportes deberán realizarse por escrito al correo [carlos.bedoya@goethe.de](mailto:carlos.bedoya@goethe.de) tan pronto como sea posible.

## 22.3 Trámite y plazo de devolución

22.3.1 Tras la aprobación de la solicitud para la devolución, la persona solicitante deberá diligenciar el formulario de devoluciones y adjuntar una certificación bancaria al correo: [carlos.bedoya@goethe.de](mailto:carlos.bedoya@goethe.de).

22.3.2 Una vez aprobada la devolución y recibida la documentación completa, el proceso de devolución tendrá un tiempo de ejecución de hasta treinta (30) días calendario.

## 23. Inconformidades

Las inquietudes o inconformidades relacionadas con el desarrollo del examen o los resultados deberán dirigirse por escrito al correo [examenes-bogota@goethe.de](mailto:examenes-bogota@goethe.de).

*Actualizado el 1 de junio de 2026*