الشروط والأحكام العامة

خدمات الانتقال والإقامة للوافدين

الدعم التنظيمي للاستقرار والعيش في ألمانيا

تاريخ الإصدار: 14 أكتوبر 2026

مقدم الخدمة: SprachenSchmiede – Die Sprachenakademie Deutschlands

المالكان: السيدة Hayam Madkoor والدكتور Dr. phil. habil. Willy Wellhausen

Idsteinerstr. 122, 60326 Frankfurt am Main, Germany

البريد الإلكتروني: sprachenschmiede@gmail.com

§ 1 مقدم الخدمة ونطاق السريان

(1) تسري هذه الشروط والأحكام العامة («الشروط والأحكام») على جميع العقود المتعلقة بخدمات الانتقال والإقامة للوافدين المبرمة بين مقدم الخدمة المذكور أعلاه («SprachenSchmiede») وعملائه.

(2) يُقصد بالمستهلك كل شخص طبيعي يُبرم تصرفاً قانونياً لأغراض لا تُنسب في الغالب إلى نشاطه التجاري أو المهني المستقل، وفقاً للمادة § 13 من القانون المدني الألماني (BGB). ويُقصد بصاحب النشاط التجاري أو المهني كل شخص طبيعي أو اعتباري، أو شركة أشخاص تتمتع بالأهلية القانونية، يتصرف عند إبرام العقد في إطار ممارسته لنشاطه التجاري أو المهني المستقل، وفقاً للمادة § 14 من القانون المدني الألماني (BGB). ويشمل مصطلح «العميل» في هذه الشروط المستهلكين وأصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

(3) لا تُعد الشروط والأحكام الخاصة بالعميل، سواء كانت مخالفة أو متعارضة أو مكمّلة، جزءاً من العقد إلا إذا وافقت SprachenSchmiede صراحةً على سريانها في صيغة نصية. وتكون للاتفاقات الفردية الأولوية على هذه الشروط والأحكام.

(4) يُعتد بنسخة الشروط والأحكام السارية وقت إبرام العقد. وتسري شروط وأحكام منفصلة على الخدمات الأخرى التي تقدمها SprachenSchmiede.

§ 2 إبرام العقد

(1) يُعد عرض الخدمات على الموقع الإلكتروني عرضاً غير ملزم، ولا يمثل إيجاباً ملزماً لإبرام عقد، وإنما دعوةً للعميل إلى تقديم إيجاب، سواء من خلال طلب أو حجز أو استفسار.

(2) الطلب عبر المتجر الإلكتروني: عند النقر على زر «الطلب مع الالتزام بالدفع» (أو زر آخر يحمل تسمية واضحة مماثلة)، يقدم العميل إيجاباً ملزماً لإبرام العقد. ويستطيع قبل إرسال الطلب مراجعة بياناته وتصحيحها أثناء عملية الطلب. وتؤكد SprachenSchmiede استلام الطلب عبر البريد الإلكتروني؛ ولا يُعد هذا التأكيد قبولاً للإيجاب. ويُبرم العقد عندما تقبل SprachenSchmiede الطلب في صيغة نصية (بتأكيد التكليف أو الحجز) أو تبدأ في تقديم الخدمة.

(3) العروض الفردية: تُعد SprachenSchmiede، بناءً على المعلومات المقدمة، عرضاً فردياً لخدمات الانتقال والإقامة للوافدين، سواء في صورة باقة خدمات أو تكليف مستقل. ويحدد العرض الخدمة والأتعاب والمواعيد أو الآجال وخدمات الأطراف الثالثة إن وجدت، ويظل ملزماً لمدة 14 يوماً من تاريخ تسلمه ما لم يُذكر خلاف ذلك. ويُبرم العقد عندما يقبل العميل العرض في صيغة نصية، ويكفي لذلك البريد الإلكتروني.

(4) تحتفظ SprachenSchmiede بنص العقد وترسل إلى العميل بيانات الطلب وهذه الشروط والأحكام عبر البريد الإلكتروني بعد إبرام العقد. ويمكن الاطلاع على الشروط والأحكام وحفظها في أي وقت عبر موقع SprachenSchmiede الإلكتروني.

(5) لغة العقد هي الألمانية. ويجوز، بالاتفاق، التواصل أيضاً بالإنجليزية أو العربية، إلا أن النسخة الألمانية من مستندات العقد تظل هي النسخة الملزمة.

(6) لا تُبرم العقود مع المستهلكين إلا إذا كانوا بالغين سن الرشد، ما لم تنص هذه الشروط والأحكام على خلاف ذلك.

§ 3 الفئات المستهدفة والخدمات وطبيعة العقد

(1) تتمثل خدمات الانتقال والإقامة للوافدين في الدعم التنظيمي والتنسيقي للطلاب الدوليين والمهنيين المؤهلين ورجال الأعمال والدبلوماسيين، وكذلك لأفراد أسرهم عند الاقتضاء، بهدف مساعدتهم على الاستقرار والعيش في ألمانيا.

(2) قد تشمل الخدمات، بحسب العرض، الإرشاد العام بشأن الإجراءات المحلية، والمساعدة في تنظيم المواعيد، وتجميع المستندات، والتواصل والوساطة اللغوية، والمرافقة إلى المواعيد، والتنسيق مع مقدمي الخدمات الذين يختارهم العميل.

(3) يُحدد نطاق الخدمات ضمن باقة أو تكليف منفرد، ولا سيما قائمة الخدمات ومكان تقديمها وعدد المواعيد وإمكانية التواصل والفترة الزمنية. وتلتزم SprachenSchmiede بأداء خدمات الدعم المتفق عليها بعناية، ولا تلتزم بتحقيق نتيجة محددة، مثل إصدار تأشيرة أو تصريح إقامة أو الحصول على قبول جامعي أو وظيفة أو مسكن.

§ 4 التمييز عن الأنشطة التي تتطلب ترخيصاً

(1) لا تقدم SprachenSchmiede استشارات قانونية فردية (وخاصةً في قوانين الإقامة والعمل والإيجارات والضرائب)، ولا استشارات ضريبية أو تأمينية أو مالية أو خدمات وساطة فيها. والمعلومات والإرشادات العامة غير ملزمة ولا تحل محل المشورة التي يقدمها مهنيون مرخّص لهم بذلك. ويمكن لـ SprachenSchmiede إحالة العميل، بناءً على طلبه، إلى متخصصين مستقلين مخوّلين قانوناً.

(2) لا تدخل الوساطة في توفير المساكن أو إثبات توافرها مقابل أجر ضمن الخدمات. ولا تُعرض هذه الخدمة إلا بموجب اتفاق منفصل وبعد استيفاء المتطلبات القانونية، ولا سيما أحكام قانون الوساطة في تأجير المساكن والمادة § 34c من قانون تنظيم الأنشطة التجارية الألماني (GewO). وفي غير ذلك، تقتصر المساعدة في البحث عن سكن على الإرشادات وتنظيم المواعيد والوساطة اللغوية والمرافقة.

(3) لا تُكلّف SprachenSchmiede مقدمي خدمات خارجيين دون موافقة العميل، ولا تتصرف باسمه دون وجود توكيل مناسب.

§ 5 تعاون العميل والتوكيلات ومسؤوليته

(1) يقدم العميل البيانات والمستندات اللازمة بصورة كاملة وصحيحة وفي الوقت المناسب، ويتخذ القرارات الخاصة به بنفسه. ويظل مسؤولاً عن مراعاة المهل الإدارية الخاصة به ما لم يُتفق صراحةً على خدمة متابعة هذه المهل.

(2) إذا طُلب من SprachenSchmiede تقديم إقرارات أو مستندات إلى السلطات أو الجامعات أو المُلّاك أو غيرهم نيابةً عن العميل، وجب تقديم توكيل صريح منه بصيغة نصية يحدد بدقة نطاق التمثيل والغرض منه. ولا تتصرف SprachenSchmiede إلا ضمن حدود التوكيل وتعليمات العميل وفي حدود ما يجيزه القانون. ويجوز للعميل إلغاء التوكيل في أي وقت.

§ 6 مقدمو الخدمات الآخرون والقرارات الرسمية

(1) تخضع خدمات السلطات والبنوك وشركات التأمين والجامعات والمُلّاك وشركات النقل وغيرها من الأطراف الثالثة لشروط تلك الجهات، ما لم يُتفق صراحةً على خلاف ذلك.

(2) لا يُضمن قبول طلبات التأشيرات أو الإقامة أو الحصول على قبول جامعي أو نجاح البحث عن عمل أو الموافقة على تأجير مسكن. ويظل التزام SprachenSchmiede بأداء خدمات الدعم المتفق عليها بعناية قائماً.

(3) إذا تلقت SprachenSchmiede من مقدمي خدمات آخرين مقابلاً أو منفعة نظير التوصية بهم، فإنها تُبلغ العميل بذلك مسبقاً.

§ 7 المواعيد والمهل والمرافقة

(1) تتولى SprachenSchmiede تنسيق المواعيد ومراحل المشروع بالقدر الذي يسمح به تعاون العميل وتوافر الأطراف الثالثة. ويجب الاتفاق بصورة منفصلة على أي مهل إنجاز ملزمة.

(2) يجوز للعميل إلغاء مواعيد المرافقة والدعم أو إعادة جدولتها مجاناً بصيغة نصية حتى 48 ساعة قبل بدئها على أبعد تقدير. وعند الإلغاء بعد ذلك أو عدم الحضور، يستمر استحقاق أتعاب الوقت المحجوز؛ مع التزام SprachenSchmiede بخصم النفقات الموفرة والإيرادات المحققة من أعمال بديلة. ويظل للعميل الحق في إثبات أن النفقات أو الأضرار كانت أقل.

§ 8 مدة العقد وإنهاؤه وإيقاف الخدمات

(1) تسري باقات الخدمات للفترة المحددة في العرض، وتنتهي بانقضائها دون حاجة إلى إشعار بإنهائها؛ ولا تُجدَّد تلقائياً.

(2) يجوز للعميل إنهاء العقد في أي وقت بصيغة نصية. وفي هذه الحالة تُدفع أتعاب الخدمات المقدمة حتى تاريخ الإنهاء والتدابير التي بدأ تنفيذها بالفعل ولا يمكن العدول عنها؛ وتُرد المبالغ المدفوعة مسبقاً عن الخدمات غير المقدمة. وتظل حقوق الإنهاء لسبب مهم وسائر حقوق الإنهاء القانونية وحق المستهلك في العدول دون مساس. ويجوز لـ SprachenSchmiede إنهاء العقد لسبب مهم، ولا سيما إذا قدم العميل بيانات أو مستندات غير صحيحة أو مزورة.

§ 9 الأسعار والدفع

(1) تُعتمد الأسعار التي أُبلغ بها العميل قبل إبرام العقد، وهي أسعار إجمالية محددة باليورو.

(2) ضريبة القيمة المضافة: تخضع SprachenSchmiede حالياً لنظام المشروعات الصغيرة وفقاً للمادة § 19 من قانون ضريبة القيمة المضافة الألماني (UStG). ولذلك لا تتضمن الأسعار المحددة ضريبة قيمة مضافة، ولا تُدرج هذه الضريبة بصورة منفصلة.

(3) إذا انتهى تطبيق نظام المشروعات الصغيرة (مثلاً بسبب تجاوز حدود المبيعات القانونية أو التنازل عن تطبيقه)، تُظهر SprachenSchmiede ضريبة القيمة المضافة القانونية اعتباراً من ذلك التاريخ في العقود الجديدة. وتُعرض للمستهلكين عندئذ أسعار إجمالية تشمل الضريبة؛ أما عقود المستهلكين المبرمة سابقاً فتبقى بالأسعار المتفق عليها. وبالنسبة إلى العملاء من أصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية، تُضاف ضريبة القيمة المضافة المستحقة قانوناً إلى السعر المتفق عليه إذا لم تُقدم الخدمة إلا بعد انتهاء تطبيق نظام المشروعات الصغيرة؛ ويجوز حينئذ تحديد الأسعار الصافية مضافاً إليها الضريبة في العرض.

(4) تتاح في المتجر الإلكتروني وسائل الدفع المعروضة أثناء عملية الطلب (حالياً ولا سيما PayPal والدفع بالبطاقات). ويستحق الدفع عند إتمام الطلب ما لم يُتفق على خلاف ذلك في العرض. وعند الدفع بموجب فاتورة، يجب سداد قيمتها كاملةً دون خصم خلال 14 يوماً من استلامها، ما لم تُتفق مهلة أخرى.

(5) تُعرض أسعار الباقات وأتعاب الساعات ونفقات السفر والخدمات الإضافية القابلة للاحتساب بوضوح في العرض المعني. ولا تدخل الرسوم والودائع والإيجارات والعمولات والتكاليف الخارجية الأخرى ضمن الأتعاب، ولا تتحملها SprachenSchmiede أو تعيد تحميلها على العميل إلا باتفاق مسبق بصيغة نصية، مع تسويتها بموجب مستندات إثبات.

(6) يجوز استحقاق أتعاب الباقات كلياً أو جزئياً مقدماً إذا نص العرض على ذلك.

(7) في حالة التأخر عن السداد، تسري الأحكام القانونية المعمول بها.

(8) لا يجوز للعميل إجراء المقاصة إلا بمطالبات غير متنازع عليها أو مثبتة بحكم قضائي نهائي. ولا يجوز له ممارسة حق الحبس إلا إذا كان مستنداً إلى العلاقة التعاقدية ذاتها.

§ 10 حق المستهلك في العدول عن العقد

(1) يتمتع المستهلكون بحق قانوني في العدول عن العقود المبرمة عن بُعد. وتُبين تفاصيل هذا الحق، ولا سيما مهلة العدول وطريقة ممارسته وآثاره، في إشعار حق العدول المرفق به نموذج العدول، والذي يُتاح للعميل قبل تقديم طلبه ويمكن الاطلاع عليه عبر الموقع الإلكتروني.

(2) إذا بدأت SprachenSchmiede تقديم الخدمة بناءً على طلب صريح من المستهلك قبل انقضاء مهلة العدول، تسري الأحكام القانونية الخاصة بالتعويض عن قيمة الخدمة وبانقضاء حق العدول قبل أوانه عند اكتمال تقديم الخدمة، وفقاً للمادتين §§ 356 و357a من القانون المدني الألماني (BGB). ويتضمن إشعار حق العدول المعلومات والإقرارات اللازمة لذلك.

(3) لا يتمتع العملاء من أصحاب الأنشطة التجارية أو المهنية بحق قانوني في العدول عن العقد. وتظل حقوق الإنهاء والفسخ والحقوق الناشئة عن العيوب المقررة قانوناً دون مساس.

§ 11 السرية وحماية البيانات

(1) تتعامل SprachenSchmiede بسرية مع معلومات العميل ومستنداته غير المتاحة للعامة، وتحميها من خلال تدابير تقنية وتنظيمية ملائمة.

(2) يجوز لـ SprachenSchmiede الاستعانة بموظفين ومتعاقدين من الباطن لتنفيذ الخدمة، ما لم يُتفق على تقديمها شخصياً على نحو حصري. ويُلتزم هؤلاء بالحفاظ على السرية، وتظل SprachenSchmiede مسؤولة عن التنفيذ المطابق للعقد. ولا تتأثر الالتزامات القانونية بالإفصاح والاحتفاظ بالمستندات.

(3) تُعالج البيانات الشخصية وفقاً لقواعد حماية البيانات السارية. وترد التفاصيل، ولا سيما ما يتعلق بخدمات مؤتمرات الفيديو ومقدمي خدمات الدفع والاتصالات ومستندات التكليف، في سياسة الخصوصية المنشورة على موقع SprachenSchmiede.

(4) لا تُعالج بيانات الهوية وجوازات السفر وتصاريح الإقامة وشهادات الدراسة والعمل والبيانات الصحية وغيرها من البيانات الحساسة إلا بالقدر الضروري لأداء الخدمة المتفق عليها، وبشرط وجود أساس قانوني للمعالجة. ولا تُنقل هذه البيانات إلى السلطات أو الأطراف الثالثة إلا وفقاً لتعليمات موثقة من العميل أو استناداً إلى موافقته أو أساس قانوني آخر.

(5) يجوز إبرام اتفاق إضافي بشأن السرية أو الأمن للعمليات شديدة الحساسية (مثل شؤون الدبلوماسيين وعمليات الانتقال التي تتضمن أسراراً تجارية). وتُعاد المستندات الأصلية عند إتمام التكليف، وتُحذف النسخ بعد انقضاء فترات الحفظ القانونية.

§ 12 المسؤولية

(1) تتحمل SprachenSchmiede المسؤولية دون حد في حالات العمد والإهمال الجسيم، والأضرار الناشئة عن المساس بالحياة أو السلامة الجسدية أو الصحة، وإخفاء العيوب عن عمد وبسوء نية، وتحمّل ضمان صريح، وبموجب قانون المسؤولية عن المنتجات، وفي جميع الحالات الأخرى التي لا تسمح فيها الأحكام القانونية الآمرة باستبعاد المسؤولية أو تقييدها.

(2) عند الإخلال بإهمال بسيط بالتزامات تعاقدية جوهرية، تقتصر المسؤولية على الضرر المتوقع عند إبرام العقد والمعتاد في هذا النوع من العقود. وتُعد الالتزامات جوهرية إذا كان الوفاء بها ضرورياً أصلاً للتنفيذ الصحيح للعقد وكان يحق للعميل الاعتماد عادةً على الالتزام بها.

(3) فيما عدا ذلك، تُستبعد المسؤولية عن الإخلال بالالتزامات الناشئ عن الإهمال البسيط. وتسري حدود المسؤولية المتقدمة أيضاً لمصلحة موظفي SprachenSchmiede وممثليها القانونيين والأشخاص الذين تستعين بهم في تنفيذ التزاماتها.

(4) تظل حقوق العميل القانونية المتعلقة بالعيوب دون مساس.

(5) لا تتحمل SprachenSchmiede المسؤولية عن قرارات السلطات أو الجامعات أو المُلّاك أو البنوك أو غيرها من الأطراف الثالثة، ولا عن الخدمات التي تقدمها تلك الجهات. وتظل مسؤوليتها عن إخلالها بالتزاماتها الخاصة قائمةً وفقاً لهذا القسم.

§ 13 القوة القاهرة والعوائق غير المتوقعة

(1) عند وقوع أحداث استثنائية لا يتحمل أي من الطرفين مسؤوليتها وتؤدي إلى استحالة تنفيذ الخدمة كلياً أو جزئياً، أو تعسّر تنفيذها بدرجة كبيرة (مثل الظواهر الطبيعية والتدابير الرسمية ومرض الشخص المكلّف وانقطاع الكهرباء أو شبكات الاتصالات)، تُحدد حقوق الطرفين والتزاماتهما وفقاً للأحكام القانونية. ويُخطر كل طرف الآخر فوراً، ويبذل الطرفان جهدهما للتوصل إلى حل معقول ومتفق عليه.

(2) تُرد المبالغ المدفوعة مسبقاً عن الخدمات غير المقدمة، ما لم يُستكمل تنفيذ العقد في وقت لاحق. ولا يوجد استبعاد أوسع نطاقاً لحقوق استرداد المبالغ.

§ 14 القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي والأحكام الختامية

(1) يسري قانون جمهورية ألمانيا الاتحادية، مع استبعاد اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع. وفي عقود المستهلكين، لا يسري هذا الاختيار للقانون إلا بالقدر الذي لا يحرم المستهلك من الحماية التي تكفلها الأحكام الآمرة لقانون الدولة التي يقيم فيها إقامةً معتادة.

(2) إذا كان العميل تاجراً بالمعنى القانوني، أو شخصاً اعتبارياً من أشخاص القانون العام، أو صندوقاً خاصاً خاضعاً للقانون العام، يكون مقر SprachenSchmiede هو مكان الاختصاص القضائي الحصري لجميع المنازعات الناشئة عن العلاقة التعاقدية. أما المستهلكون فتسري عليهم قواعد الاختصاص القضائي القانونية.

(3) لا ترغب SprachenSchmiede في المشاركة في إجراءات تسوية المنازعات أمام هيئة تحكيم أو توفيق للمستهلكين، ولا تلتزم بذلك.

(4) إذا كان أي حكم من هذه الشروط والأحكام باطلاً أو أصبح باطلاً كلياً أو جزئياً، فلا يؤثر ذلك في سريان بقية الأحكام. وتحل الأحكام القانونية محل الحكم الباطل، وفقاً للمادة § 306 من القانون المدني الألماني (BGB).