

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TECH Technologische Universität



Allgemeine Geschäftsbedingungen Tech Education

Definitionen

Sofern es der Kontext nicht erfordert, haben die nachstehenden Definitionen für alle Zwecke dieselbe Bedeutung wie unten angegeben. Die Definitionen sind gleichermaßen anwendbar, unabhängig davon, ob sie im Singular oder im Plural genannt werden.

- **Virtueller Campus:** die Fortbildungsplattform von Tech, die Studenten über die Website der Universität zur Verfügung steht.
- **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- **Bestätigungs-E-Mail:** E-Mail, die an den Studenten gesendet wird, um den Empfang zu bestätigen und die Einschreibung in den entsprechenden Studiengang zu bestätigen.
- **Student:** bezieht sich auf jede Person, die eine der Dienstleistungen von Tech in Anspruch nimmt, d. h. den Prozess der Online-Anmeldung oder der telefonischen Anmeldung zu einem der von der Universität angebotenen Kurse ab dem Zeitpunkt abschließt, an dem er die Bestätigungs-E-Mail erhält.
- **Studiengänge:** bezieht sich auf alle Kurse und Lehr-, Forschungs- und Studienprogramme, die von Tech auf ihrer Website angeboten werden.
- **Telefonische Einschreibung:** bezieht sich auf den Prozess der telefonischen Beauftragung von Tech-Dienstleistungen (Studiengänge).
- **Online-Einschreibung:** bezieht sich auf den Prozess der Beauftragung von Dienstleistungen (Studiengänge) über die Website der Tech.
- **Rücktrittserklärung:** bezieht sich auf die eindeutige Erklärung des Studenten, der von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch machen möchte, an Tech.

1. Allgemeine Informationen

TECH EDUCATION, RIGHTS & TECHNOLOGIES, S.L. mit CIF: B-76755842. Eingetragener Sitz in Calle Puerto de Los Cristianos, 24. Calle Puerto de Los Cristianos, 24, Dársena Pesquera, 38120 Santa Cruz de Tenerife (im Folgenden „Tech“ oder die „Technologische Universität“) ist der Eigentümer der offiziellen Website der Tech www.techtitute.com (im Folgenden kurz die „Website“ oder die „Web“).

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln den Vertragsabschluss für die verschiedenen auf der Website angebotenen Studiengänge und die Nutzung des virtuellen Campus durch die Studenten.

Durch Ankreuzen des Feldes für die Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen während des Einschreibungsvorgangs über die Website oder während des telefonischen Einschreibungsvorgangs über das Token-System akzeptiert der Student die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne jeglichen Vorbehalt und mit derselben Gültigkeit wie seine persönliche Unterschrift. Auf diese Weise erkennt der Student an, dass er eine Person mit ausreichender Geschäftsfähigkeit ist, um die Verpflichtungen zu übernehmen, die sich aus seinen Handlungen auf der Website ergeben, und dass er deren Inhalt vorher gelesen und verstanden hat.

Studenten, die sich mit Fragen oder Zwischenfällen an Tech wenden möchten, können die folgende E-Mail-Adresse informacion@techtitute.com nutzen oder von Montag bis Freitag zwischen 6 und 22 Uhr unter der Telefonnummer 902 103 435 Kontakt aufnehmen.

2. Änderung und Gültigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können geändert werden, wobei die zum Zeitpunkt der Einschreibung in einen der von Tech angebotenen Studiengänge durch das Verfahren der Online-Einschreibung oder der telefonischen Einschreibung geltenden Bedingungen gelten. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben auf der Website von Tech frei zugänglich und werden den Studenten, die sich für einen der von Tech angebotenen Studiengänge einschreiben, zusammen mit der Bestätigung des abgeschlossenen Vertrages innerhalb einer angemessenen Frist nach Abschluß des Online- oder Telefoneinschreibungsverfahrens, auf jeden Fall vor Beginn des entsprechenden Studiums, zur Verfügung gestellt.

Tech kann jederzeit und ohne Vorankündigung die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ändern, indem sie diese Änderungen auf ihrer Website veröffentlicht oder den Studenten Mitteilungen jeglicher Art zukommen läßt. Eine solche Änderung betrifft nicht die Studiengänge, für die zuvor die Online-Einschreibung oder die telefonische Einschreibung stattgefunden hat.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben bis zu dem Zeitpunkt in Kraft, an dem der Student den Kurs aus einem der in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Gründe kündigt, ungeachtet der Klauseln, die ihrer Natur nach die Beendigung der vertraglichen Beziehung zwischen den Parteien überdauern.

3. Merkmale der von Tech angebotenen Dienstleistungen

Ziel der Website ist es, der breiten Öffentlichkeit die Kenntnis der Aktivitäten und Dienstleistungen der Tech zu erleichtern und den Studenten detaillierte Informationen über die angebotenen Studiengänge zur Verfügung zu stellen.

Die Beschreibungen der Kurse (einschließlich Inhalt, Preis und Dauer) können auf der Website in der Rubrik „Studiengänge“ eingesehen werden, oder durch Anforderung weiterer Informationen über die auf der Website angegebenen Kanäle. In diesem Zusammenhang erklären die Studenten, daß sie den Preis, die Dauer, die Merkmale des Programms und die Bedingungen für die Inanspruchnahme der Lehrdienste des Studiengangs, für den sie sich einschreiben wollen, kennen und akzeptieren, bevor sie das Einschreibungsverfahren abschließen.

Alle von Tech angebotenen Kurse werden in digitaler Form über die Plattform, die Tech auf dem virtuellen Campus zur Verfügung stellen wird, absolviert und können von jedem Land der Welt aus belegt werden.

Tech behält sich das Recht vor, die Studiengänge nicht anzubieten, wenn die Mindestzahl der eingeschriebenen Studenten nicht erreicht wird, die eine gute Entwicklung der Lehrtätigkeit ermöglicht. In diesem Fall kann sich der Student für die vollständige Rückerstattung der gezahlten Beträge, für die Aufrechterhaltung der Einschreibung bis zum nächsten Termin oder für die Formalisierung der Einschreibung in einen anderen akademischen Studiengang entscheiden (wobei der Student die Differenz zwischen den beiden Studiengängen bezahlen muss). Die Benachrichtigung über den Nichtantritt des Studiengangs aufgrund der Unmöglichkeit, die für die Bildung einer Gruppe erforderliche Mindestzahl von Studenten zu erreichen, erfolgt, sobald die Umstände dies zulassen, und berechtigt den Studenten nicht zu Entschädigungs- und/oder Schadensersatzansprüchen über die Rückerstattung der gezahlten Beträge hinaus.

4. Einschreibungsverfahren

4.1. Online-Einschreibung

Um in den Genuß eines der von Tech angebotenen Studiengänge zu kommen, muß der Student das Verfahren der Online-Einschreibung anwenden, d. h. er muß alle im Formular als obligatorisch gekennzeichneten Felder (*) ausfüllen, die Zahlungsweise angeben und schließlich auf „Formalisierung der Einschreibung“ klicken. Zu diesem Zweck muss der Student bestätigen, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung gelesen hat und akzeptiert.

Der Student wird dann zum Zahlungsvorgang weitergeleitet, der der gewählten Zahlungsmethode entspricht, d. h. zum Zahlungsportal, wenn er die Zahlung per Karte wählt, oder zum Formular zur Erfassung der Bankdaten, wenn er sich für die Zahlung per Bankkonto entscheidet. Sobald die Zahlung korrekt durchgeführt wurde, informiert Sie die Website, daß die Einschreibung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Der Vertrag zwischen Tech und dem Studenten kommt in dem Augenblick zustande, in dem der Student die Online-Einschreibung abschließt, wobei er sich bewußt ist, daß die Befolgung des Einschreibungsverfahrens und die Angabe aller geforderten Daten zusammen mit dem Ankreuzen des Feldes für die Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine unmittelbare Manifestation der Kenntnisnahme und des eindeutigen Willens des Studenten ist, diese zu akzeptieren.

Daraufhin sendet Tech innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Abschluss der Online-Einschreibung eine E-Mail an die vom Studenten angegebene E-Mail-Adresse, in der der Empfang und die Bestätigung der Einschreibung für den entsprechenden Studiengang bestätigt werden („**Bestätigungs-E-Mail**“).

Anschließend erhält der Student eine E-Mail mit seinen Zugangsdaten zum Virtuellen Campus, der Plattform von Tech, über die die vertraglich vereinbarte Dienstleistung erbracht wird. Ausführliche Informationen über den Anmeldevorgang und die Nutzung des Campus sind im Abschnitt "Virtueller Campus" dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten.

Die vom Studenten bei der Online-Einschreibung eingegebenen Daten werden anschließend vom Studenten auf dem Virtuellen Campus bestätigt. Die Studenten können ihre Daten, einschließlich des Passworts für den Zugang zum Virtuellen Campus, jederzeit auf dem Virtuellen Campus ändern.

Die von den Studenten angegebenen Daten müssen jederzeit korrekt, aktuell und wahrheitsgemäß sein. Tech ist unter keinen Umständen für die Richtigkeit der von den Studenten zur Verfügung gestellten Daten verantwortlich, und jeder Student ist für die möglichen Folgen, Fehler und Versäumnisse verantwortlich, die sich aus der mangelnden Genauigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten ergeben können. Tech kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die vertraglich vereinbarte Dienstleistung aufgrund eines Fehlers in den vom Studenten angegebenen Daten nicht erbracht werden kann.

4.2. Telefonische Einschreibung

Tech bietet den Studenten die Möglichkeit, sich telefonisch bei einem ihrer Studiengänge einzuschreiben, wobei sie von einem Vermittler oder Vertreter unterstützt werden.

Während des Telefongesprächs wird der Vermittler oder Vertreter von Tech den Studenten um die

notwendigen Informationen für die Einschreibung in den entsprechenden Studiengang sowie um Informationen über die Zahlungsmodalitäten bitten. Sobald der Vermittler oder Vertreter den Vorgang der Registrierung der Daten des Studenten in den internen Systemen von Tech abgeschlossen hat, erhält der Student per E-Mail alle Informationen über den entsprechenden Studiengang. Diese E-Mail enthält einen Link zur Angabe der Zahlungsdaten und zur Bestätigung der Einschreibung.

Es liegt im Ermessen des Studenten, ob das Telefongespräch und damit die Betreuung durch den Vertreter oder den Vermittler von Tech an diesem Punkt endet oder bis zum Ende des Einschreibungsprozesses fortgesetzt wird.

Der Student muß auf den angegebenen Link zugreifen, die Zahlungsdaten im Falle einer Zahlung per Kreditkarte in das Zahlungsportal oder im Falle einer Zahlung per Bankkonto in das Formular zur Erfassung der Bankdaten eingeben und auf „Einschreibung abschließen“ klicken. Zu diesem Zweck muss der Student bestätigen, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung gelesen hat und akzeptiert. Sobald die Informationen über den Studiengang eingegangen sind, die Zahlungsdaten eingegeben und die Rechtstexte akzeptiert wurden, informiert die Website den Studenten, dass die Einschreibung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Alternativ hat der Student die Möglichkeit, die Zahlungsdaten vor der elektronischen Bestätigung telefonisch mitzuteilen. In diesem Fall erhält der Student per E-Mail alle Informationen über den entsprechenden Studiengang und einen Link zur Überprüfung der Zahlungsdaten und zur Bestätigung der Einschreibung.

Der Vertrag zwischen Tech und dem Studenten kommt in dem Augenblick zustande, in dem der Student die telefonische Einschreibung abschließt, die mit der Bestätigung der Einschreibung und dem Ankreuzen des Feldes für die Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen über den in der vorhergehenden E-Mail enthaltenen Link erfolgt.

Daraufhin sendet Tech innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Abschluss der telefonischen Einschreibung eine E-Mail an die vom Studenten angegebene E-Mail-Adresse, in der der Empfang und die Bestätigung der Einschreibung für den entsprechenden Studiengang bestätigt werden („**Bestätigungs-E-Mail**“).

Anschließend erhält der Student eine E-Mail mit seinen Zugangsdaten zum Virtuellen Campus, der Plattform von Tech, über die die vertraglich vereinbarte Dienstleistung erbracht wird. Ausführliche Informationen über den Anmeldevorgang und die Nutzung des Campus sind im Abschnitt "Virtueller Campus" dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten.

Die vom Studenten bei der telefonischen Einschreibung angegebenen Daten werden anschließend vom Studenten auf dem Virtuellen Campus bestätigt. Die Studenten können ihre Daten, einschließlich des Passworts für den Zugang zum Virtuellen Campus, jederzeit auf dem Virtuellen Campus ändern.

Die von den Studenten angegebenen Daten müssen jederzeit korrekt, aktuell und wahrheitsgemäß sein. Tech ist unter keinen Umständen für die Richtigkeit der von den Studenten zur Verfügung gestellten Daten verantwortlich, und jeder Student ist für die möglichen Folgen, Fehler und Versäumnisse verantwortlich, die sich aus der mangelnden Genauigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten ergeben können. Tech kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die vertraglich vereinbarte Dienstleistung aufgrund eines Fehlers in den vom Studenten angegebenen Daten nicht erbracht werden kann.

4.3. Virtueller Campus

4.3.1. Anmeldeverfahren

Um die vertraglich vereinbarte Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können, d. h. um den Kurs zu belegen, muss der Student auf den Virtuellen Campus zugreifen, der im Abschnitt "Zugang zum Campus" der Website verfügbar ist, und sich mit den per E-Mail übermittelten Anmeldedaten anmelden.

Die Anmeldung auf dem Virtuellen Campus ist völlig kostenlos, mit Ausnahme der Kosten für den Studiengang und der Kosten für die Verbindung über das Telekommunikationsnetz, die von dem vom Studenten beauftragten Zugangsanbieter bereitgestellt werden.

Nach der Anmeldung muss der Student die persönlichen Daten (Identifikations- und Kontaktdaten), die er im Online-Einschreibungsformular oder bei der telefonischen Einschreibung angegeben hat, bestätigen und kann sie gegebenenfalls ändern, wenn er dies für angebracht hält.

Die Nutzung des Virtuellen Campus und damit der Zugang zu den Lehrmaterialien und -inhalten (Bücher, Videos, Diagramme, Bilder usw.), die den Studenten zur Verfügung stehen, ist persönlich und nicht übertragbar und es ist daher verboten, sie Dritten zugänglich zu machen oder zur Verfügung zu stellen.

Der Student verpflichtet sich, dass das bei der Anmeldung auf der Plattform gewählte Passwort persönlich und nicht übertragbar ist und nicht, auch nicht vorübergehend, an Dritte weitergegeben werden darf. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Student, das für den Zugang zum Virtuellen Campus verwendete Passwort mit Sorgfalt zu verwenden und geheim zu halten. Wenn der Student weiß oder vermutet, dass sein Passwort verloren gegangen ist, gestohlen wurde oder von Dritten benutzt wird, muss er Tech so schnell wie möglich darüber informieren. Jeder Student haftet für alle Schäden, die er sich selbst, Tech und/oder Dritten durch die Nutzung des Virtuellen Campus durch einen Dritten zufügt, der das Passwort des genannten Studenten infolge einer unsachgemäßen oder fahrlässigen Nutzung oder eines Verlusts desselben durch den genannten Studenten verwendet.

In jedem Fall wird davon ausgegangen, dass alle vor dieser Mitteilung durchgeführten Vorgänge vom Studenten durchgeführt wurden, der für die Schäden haftet, die sich aus dem unbefugten Zugang und/oder der unbefugten Nutzung vor dieser Mitteilung ergeben.

Unabhängig davon wird sich Tech nach besten Kräften bemühen, den Studenten über Verhaltensweisen zu informieren, die auf Betrug hindeuten, so daß der Student das Vorliegen einer Veruntreuung oder eines Mißbrauchs seines Kontos so bald wie möglich überprüfen kann.

4.3.2. Zugangs- und Nutzungsbestimmungen.

Die Anmeldung und Nutzung des Virtuellen Campus ist ausschließlich Studenten vorbehalten, die über 18 Jahre alt und voll geschäftsfähig sind und über einen Computer (PC oder Macintosh), ein Tablet oder Smartphone, einen Internetanschluss und ein E-Mail-Konto verfügen.

Alle Ressourcen des Virtuellen Campus sind integriert und können über einen Internetbrowser aufgerufen werden, so dass es nicht notwendig ist, zusätzliche Software auf dem vom Studenten verwendeten Gerät zu installieren.

Der Student kann den Virtuellen Campus nutzen und hat während des Semesters oder der Dauer des Studiengangs, für den er sich eingeschrieben hat, Zugang zu den Lehrmaterialien

und Inhalten.

Um das gesamte Studium absolvieren zu können, stehen den Studenten folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Flash: Installation von Flash Player 10 oder höher (<http://www.adobe.com/go/getflash>), in einem der folgenden Webbrowser:
 - Windows: Internet Explorer 6 und höher, Firefox 1.x und höher, Google Chrome, Opera 9.5 und höher.
 - Mac: Safari 3 und höher, Firefox 1.x und höher, Google Chrome.
 - Linux: Firefox 1.x und höher
- HTML5: Installation eines der Webbrowser:
 - Google Chrome 14 oder höher auf Windows oder Mac.
 - Safari 5.1 oder höher auf Mac.
 - Mobile Safari auf Apple iOS 5.0 oder höher auf iPad/iPhone.
- Apple iOS: Articulate Mobile Player; Apple iOS 5.0 oder höher auf iPad. Jeder Browser mit eingebautem Flash, wie z. B. Puffin Browser, funktioniert ebenfalls.

Tech garantiert nicht, dass der Virtuelle Campus mit anderen Betriebssystemen, Geräten oder Browsern perfekt funktioniert.

4.4. Formalisierung der Beziehung zwischen Tech und dem Studenten

Der Vertrag zwischen Tech und dem Studenten kommt in dem Moment zustande, in dem der Student die Online-Einschreibung oder die telefonische Einschreibung abschließt, unabhängig davon, ob der Student Zugang zum Virtuellen Campus hat. Der Student ist allein dafür verantwortlich, auf den Virtuellen Campus zuzugreifen und den Kurs zu absolvieren, für den er sich eingeschrieben hat.

Sowohl das Verfahren der Online-Einschreibung als auch die anschließende Anmeldung auf dem virtuellen Campus werden nach Wahl des Studenten in einer der Sprachen abgewickelt, in denen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Website verfügbar sind.

5. Preis.

Alle auf der Website angegebenen Preise der Studiengänge sind Endpreise, die ausdrücklich alle anwendbaren Steuern und Gebühren enthalten. Diese Preise werden in der Landeswährung angegeben. Sollte sich der Endpreis aufgrund von eventuellen Erhöhungen oder Ermäßigungen, Kosten, die dem Studenten in Rechnung gestellt werden, und/oder zusätzlichen Kosten für Produkte und/oder Zusatzleistungen, Zahlungsmittel usw. ändern, wird der Student während des Prozesses der Online-Einschreibung und der telefonischen Einschreibung in detaillierter Weise und vor dem Zeitpunkt der Zahlung informiert.

Die Preise können sich bis zum Abschluss der Einschreibung jederzeit ändern. Auf diese Weise haben eventuelle Preisänderungen keinen Einfluss auf den Vertragsabschluss für Studenten, die bereits die Bestätigungs-E-Mail erhalten haben.

6. Zahlungsmethoden und -verfahren

Bei der Online-Einschreibung und der telefonischen Einschreibung muss der Student die Zahlungsmethode aus den verfügbaren Optionen auswählen. Die verfügbaren Zahlungsmethoden sind Lastschriftverfahren und Kreditkartenzahlung für Spanien, in anderen Ländern ist die Zahlung über PayPal möglich. In beiden Fällen kann der Student wählen, ob er in bar oder in Raten zahlen möchte.

- **Bankkarte** (die im Zahlungsportal angegebenen): über das Redsys-Gateway (<http://www.redsys.es/>). Wenn er mit einer Bankkarte bezahlt, bestätigt der Student durch Klicken auf „Bezahlen“, dass er der Karteninhaber ist. Kreditkarten unterliegen der Kontrolle und Autorisierung durch die ausstellende Bank.
- **PayPal**: Weitere Informationen über diese Zahlungsmethode finden Sie auf der folgenden Website: <https://www.paypal.com/es/home>.

Sollte die Einschreibgebühr in betrügerischer Absicht oder zu Unrecht mit einer Zahlungskartenummer belastet worden sein, kann der Karteninhaber die sofortige Rückbuchung der Gebühr verlangen. In einem solchen Fall wird Tech alle Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, daß die entsprechenden Abbuchungen und Gutschriften auf den Konten der Tech und des Karteninhabers so schnell wie möglich vorgenommen werden.

Ist die Zahlung jedoch tatsächlich vom Karteninhaber geleistet worden und ist die Forderung nach Rückerstattung nicht das Ergebnis der Ausübung des Widerrufsrechts, so haftet der Karteninhaber gegenüber der Tech für den Ersatz des durch die Verwendung der Karte entstandenen Verlustes oder Schadens.

7. Dauer der Studiengänge und Abschluss

Jeder Studiengang hat einen bestimmten Zeitrahmen für den Abschluss oder die Dauer (im Folgenden als „Laufzeit“ bezeichnet), der in der Kursbeschreibung angegeben ist.

Mit der Einschreibung akzeptiert der Student ausdrücklich die angegebene Laufzeit und gilt als über das Anfangs- und Enddatum informiert. Von Beginn der Laufzeit an und während der gesamten Dauer des Kurses haben die eingeschriebenen Studenten über den virtuellen Campus Zugang zu allen Lehrinhalten und -materialien in digitalem Format gemäß dem auf dem virtuellen Campus festgelegten Zeitplan.

Nach Ablauf der Laufzeit gilt die Beziehung zwischen dem Studenten und Tech als beendet. Wenn der Student den Kurs nicht innerhalb der Laufzeit abschließt, ist er nicht berechtigt, sein Studium fortzusetzen.

8. Titel:

Wenn alle Module des Studiengangs (Bachelor-, Master oder Doktorat), für den der Student eingeschrieben ist, bestanden und gegebenenfalls die Abschlussbedingungen erfüllt sind, erhält der Student ein Abschlusszertifikat, in dem die belegten Fächer und die erzielten Noten aufgeführt sind, sowie den ordnungsgemäß abgestempelten und validierten Bachelor-, Master- oder Dokortitel. Im Falle eines Studiums in Mexiko wird auch die Legalisierung und/oder Apostille der von der SEP ausgestellten Dokumente veranlasst, falls dies erforderlich ist.

Die Ausstellung der Zertifikate erfolgt monatlich, und nach der Ausstellung der Zertifikate erhalten die Studenten, die alle Module bestanden haben, innerhalb von zweieinhalb bis drei Monaten ihren Abschluss per E-Mail, ohne dass sie dafür Gebühren zahlen müssen.

Der Student kann jederzeit ein Duplikat des Abschlusses beantragen, indem er die entsprechenden Gebühren entrichtet.

8.1. Voraussetzungen für den Abschluss

- Um Ihre Fortbildung zu bestehen, muss Ihr Notendurchschnitt höher als 5 sein und Sie müssen 100% der Fortbildung absolvieren.
- Für jede Prüfung gibt es zwei Versuche. Das System berücksichtigt die höhere der beiden Noten.
- Studenten, die einen Dokortitel erwerben wollen, müssen eine Dissertation oder eine abschließende Forschungsarbeit verfassen, die Voraussetzung für den Abschluss ist. Für Bachelor- und Masterstudiengänge müssen nur alle Module, aus denen sich der Studiengang zusammensetzt, akkreditiert werden.

9. Widerrufsrecht

9.1. Frist und Ausübung

Der Student verfügt über eine Frist von höchstens drei (3) Kalendertagen ab Erhalt der Einschreibebestätigung per E-Mail, um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts muss sich der Student mit Tech unter informacion@techtitute.com, Telefon 902 103 435, in Verbindung setzen und seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, mittels einer eindeutigen Erklärung („**Widerrufserklärung**“) mitteilen. Zu diesem Zweck kann er das als Anhang zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, dessen Verwendung jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesendet wird.

9.2. Folgen des Widerrufs

Nach fristgerechtem Eingang der Widerrufserklärung wird Tech dem Studenten den Erhalt der Widerrufserklärung schriftlich bestätigen, und ein Beauftragter von Tech wird sich dann mit dem Studenten in Verbindung setzen, um den Grund für den Widerruf festzustellen und seine Entscheidung zu bestätigen.

Im Falle der Bestätigung des Widerrufs erstattet Tech dem Studenten alle erhaltenen Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem Datum der Mitteilung über den Widerruf.

Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das der Student bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, der Student hat ausdrücklich unter Angabe des Zahlungsmittels, das er für die Rückzahlung verwenden möchte, etwas anderes bestimmt. Tech wird durch die Rückzahlung keine zusätzlichen Kosten übernehmen.

10. Kommentare, Vorschläge, Beschwerden und Reklamationen

Kommentare und Vorschläge sind willkommen. Zu diesem Zweck können die Studenten die im ersten Abschnitt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Kontaktmöglichkeiten nutzen.

Tech stellt den Studenten auch offizielle Beschwerdeformulare als Anhang zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung.

Sie können ihre Beschwerden und Reklamationen auch über unsere Kontaktkanäle oder per E-Mail an informacion@techtitute.com senden, die von unserer Kundendienstabteilung so schnell wie möglich

und auf jeden Fall innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist bearbeitet werden. Außerdem werden sie mit einem Identifikationscode registriert, den wir ihnen mitteilen und der es ihnen ermöglicht, sie weiterzuverfolgen.

Wenn der Student der Ansicht ist, dass seine Rechte verletzt wurden, kann er seine Beschwerden per E-Mail an informacion@techtitute.com richten, um eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zu beantragen.

11. Haftung der Studenten

Der Student erkennt an und akzeptiert, dass die Einschreibung und gegebenenfalls der anschließende Zugang und die Nutzung des Virtuellen Campus aus freiem Willen und unter seiner alleinigen Verantwortung erfolgen. Der Student verpflichtet sich, den Virtuellen Campus angemessen und rechtmäßig in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu nutzen. Infolgedessen erklärt der Student, daß er Tech schadlos hält und jede Haftung übernimmt, die sich aus Verstößen gegen das geltende Recht und/oder diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt, insbesondere für Schäden, die Tech oder Dritten infolge seiner Handlungen entstehen.

Der Student unterlässt (i) die unbefugte oder betrügerische Nutzung des Virtuellen Campus; (ii) den Zugang zu eingeschränkten Ressourcen des Virtuellen Campus oder den Versuch, auf diese zuzugreifen; (iii) die Nutzung des Virtuellen Campus zu unerlaubten oder illegalen Zwecken oder Effekten, die den Bestimmungen dieser Allgemeinen Bedingungen zuwiderlaufen, die Rechte und Interessen Dritter verletzen oder die in irgendeiner Weise die normale Nutzung des Virtuellen Campus beschädigen, deaktivieren oder (iv) dem Virtuellen Campus, anderen Benutzern oder Dritten Schaden zufügen; (v) die Einführung oder Verbreitung von Computerviren oder anderen physischen oder logischen Systemen, die den Systemen von Tech, seinen Lieferanten, anderen Benutzern oder Dritten Schaden zufügen können; (vi) den Versuch, auf die Daten von Tech, Drittlieferanten und/oder anderen Studenten zuzugreifen, sie zu benutzen und/oder zu manipulieren; (vii) die Inhalte zu vervielfältigen, zu kopieren, zu verbreiten, umzuwandeln oder zu verändern und Dritten den Zugang zu ihnen durch irgendeine Form der öffentlichen Kommunikation zu ermöglichen, es sei denn, der Inhaber der entsprechenden Rechte hat dies genehmigt oder es ist gesetzlich erlaubt; (viii) die auf dem Virtuellen Campus verfügbaren Inhalte mit anderen Mitteln oder Verfahren als denjenigen, die gegebenenfalls von Tech zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt wurden, zu beschaffen oder zu versuchen, sie zu beschaffen; (ix) die Bereitstellung von Material oder Inhalten, die dem Urheberrecht, dem Markenrecht, dem Patentrecht und anderen Rechten des geistigen und gewerblichen Eigentums unterliegen, für deren Nutzung durch ihn selbst und die anderen Studenten er keine ausreichende Legitimation besitzt, und dafür zu sorgen, daß diese Nutzung nicht gegen gesetzliche Bestimmungen, Verträge, Rechte oder Eigentum Dritter verstößt oder in irgendeiner Weise unlauteren Wettbewerb darstellt. Folglich wird davon ausgegangen, daß der Student, der das betreffende Material oder den Inhalt einstellt, über die erforderliche Legitimation verfügt. Tech wird die Behörden über jede unrechtmäßige Nutzung des Virtuellen Campus informieren, sobald sie zur Kenntnis genommen wird.

Ebenso ist der Student dafür verantwortlich, daß die Daten, Kommentare, Meinungen, Empfehlungen und/oder Bewertungen oder Texte jeglicher Art, die über den Virtuellen Campus an Tech geschickt werden, nicht die Rechte Dritter verletzen oder gegen geltendes Recht verstoßen. Tech behält sich das Recht vor, die vorgenannten Daten, Kommentare, Meinungen, Empfehlungen, Bewertungen und Texte jeglicher Art zu bearbeiten, zurückzuweisen oder zu löschen.

Der Student darf nur mit autorisierten Mitteln auf den Virtuellen Campus zugreifen. Tech haftet nicht für den Fall, daß der Student keinen Zugang zum Internet hat, kein kompatibles Gerät besitzt oder eine inkompatible Browserversion heruntergeladen hat.

Im Falle eines Verstoßes des Studenten gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auch bei bloßem Verdacht, oder im Falle einer illegalen oder unerlaubten Nutzung des Virtuellen Campus behält sich Tech das Recht vor, den Zugang, die Navigation, die Nutzung, das Hosting und/oder das Herunterladen von Inhalten und/oder die Nutzung des Virtuellen Campus mit oder ohne vorherige Ankündigung vorübergehend oder dauerhaft auszusetzen, zu ändern, einzuschränken oder zu unterbrechen, ohne dass der Student dafür eine Entschädigung verlangen kann, sowie alle rechtlichen Schritte einzuleiten, die es zum Schutz seiner Rechte für angemessen hält.

12. Haftung der Tech

Abgesehen von der Haftung, die aufgrund der geltenden Vorschriften nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden kann, ist Tech weder direkt noch indirekt für die von den Studenten geltend gemachten Ansprüche verantwortlich, die auf einen der folgenden Umstände zurückzuführen sind:

- Falsche Nutzung des Portals: Tech hat seinen Virtuellen Campus für die Erbringung seiner Dienstleistungen geschaffen, wozu die Bereitstellung von Ausbildungsinhalten, Kommunikationskanälen mit Professoren, Bewertungsverfahren, Benachrichtigungssystemen und anderen Ressourcen und Funktionalitäten gehört, die für die effektive Durchführung des Studiums erforderlich sind. Tech kann jedoch die Nutzung des Virtuellen Campus in keiner anderen als der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Weise kontrollieren; daher liegen der Zugang zum Virtuellen Campus und seine korrekte Nutzung in der Verantwortung der Person, die diese Handlungen vornimmt, und Tech haftet nicht für eine falsche, unerlaubte oder fahrlässige Nutzung durch den Studenten.

Ebenso haftet Tech nicht für Schäden jeglicher Art, die durch Probleme mit dem Internetzugang, durch technische Probleme, die sich der zumutbaren und sorgfältigen Verwaltung durch Tech entziehen, durch Schäden, die durch die mangelnde Auflösung der vom Studenten verwendeten Geräte, durch browserbezogene Probleme oder andere dieser Art verursacht werden, und durch Schäden, die vom Studenten oder durch Fehler in den vom Studenten bereitgestellten Informationen verursacht werden, entstehen.

- Nutzung der Inhalte: Tech stellt alle Inhalte des Virtuellen Campus unter bestimmten Bedingungen und in gutem Glauben zur Verfügung und bemüht sich nach besten Kräften, sie ständig zu aktualisieren und auf dem neuesten Stand zu halten; allerdings kann Tech keine Verantwortung für die Nutzung oder den Zugang durch Studenten außerhalb des vorgesehenen Rahmens übernehmen, wofür letztlich der Student verantwortlich ist. Ebenso kann Tech die Inhalte, die nicht von ihr oder von Dritten in ihrem Auftrag erstellt wurden, nicht kontrollieren und haftet daher in keinem Fall für Schäden, Inhalte und technische Unverfügbarkeit, die von solchen Dritten verursacht werden können.
- Viren: Tech verpflichtet sich, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um zu versuchen, dem Studenten die Abwesenheit von Viren, Würmern, Trojanern und ähnlichen Elementen auf seinem virtuellen Campus zu garantieren. Diese Maßnahmen sind jedoch nicht unfehlbar, so daß Tech die Abwesenheit solcher schädlichen Elemente nicht vollständig garantieren kann. Folglich haftet Tech nicht für Schäden, die diese dem Benutzer zufügen können.
- Technologische Störungen: Tech hat alle notwendigen Verträge für die Kontinuität des Virtuellen Campus abgeschlossen und wird sich nach besten Kräften bemühen, dass es zu keinen Unterbrechungen kommt, kann aber weder die Abwesenheit von technologischen Störungen noch die ständige Verfügbarkeit des Virtuellen Campus und der verschiedenen darin enthaltenen Funktionalitäten garantieren und übernimmt folglich keine Verantwortung für Schäden, die durch mangelnde Verfügbarkeit und durch Zugriffsstörungen aufgrund von Unterbrechungen, Pannen, Überlastungen oder Netzzusammenbrüchen, die nicht Tech

zuzuschreiben sind, entstehen können.

- Informationsaustausch: Der Virtuelle Campus kann bestimmte Bereiche enthalten, in denen verschiedene Studenten ihre Erfahrungen austauschen und den Informationsaustausch fördern können. Tech fungiert in diesen Foren jedoch nur als Treffpunkt und kontrolliert nicht die dort gemachten Äußerungen und übernimmt daher keine Verantwortung für den Wahrheitsgehalt oder die Relevanz der von den Studenten in diesen Foren gemachten Aussagen.
- Tech stellt auch alle Mittel zur Verfügung, um den Kauf-, Zahlungs- und Bereitstellungsprozess durchzuführen, die die vertraglich vereinbarte Dienstleistung garantieren. Tech ist jedoch von der Haftung für Ursachen befreit, die ihr nicht zuzuschreiben sind, wie z. B. Situationen höherer Gewalt oder technische Störungen, die den normalen Betrieb des Dienstes über das Internet verhindern, die mangelnde Verfügbarkeit der Webseite oder des Virtuellen Campus aus Wartungsgründen oder aus anderen Gründen sowie die Schäden oder Nachteile, die ihr selbst oder einem Dritten von einer Person zugefügt werden, die gegen die von Tech aufgestellten Bedingungen, Regeln und Anweisungen verstößt, oder durch die Verletzung der Sicherheitssysteme.

Unbeschadet des Vorstehenden erklärt Tech, daß sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten und des Standes der Technik alle notwendigen Maßnahmen ergriffen hat, um das korrekte Funktionieren der Website und des Virtuellen Campus zu gewährleisten und Systemfehler auf ein Minimum zu reduzieren, sowohl in technischer Hinsicht als auch in bezug auf die veröffentlichten Inhalte.

13. Links zu anderen Websites: Ergänzende Materialien

Über den Abschnitt „Ergänzende Materialien“ des Virtuellen Campus bietet Tech den Studenten Zugang zu zusätzlichen Inhalten und Informationen im Zusammenhang mit dem Studiengang, einschließlich Links zu Websites, die für die Studenten von Interesse sein könnten. Diese Links dienen lediglich dazu, die Suche nach Ressourcen, die für Studenten von Interesse sein könnten, über das Internet zu erleichtern. Diese Seiten gehören jedoch weder Tech, noch überprüft sie ihren Inhalt und kann daher weder für diese noch für das Funktionieren der verlinkten Seite oder für eventuelle Schäden, die sich aus dem Zugriff oder der Nutzung ergeben könnten, verantwortlich gemacht werden.

Ebenso respektiert Tech in vollem Umfang die geistigen oder gewerblichen Eigentumsrechte Dritter an den Webseiten, auf die die vorgenannten Links verweisen. Wenn der Student der Meinung ist, dass diese Website seine Rechte oder die Rechte Dritter verletzt, kann er sich an Tech unter der folgenden E-Mail-Adresse wenden: informacion@techtitute.com

14. Einrichtung von Links zum Virtuellen Campus

Im Allgemeinen ist die Einrichtung von Hypertext-Links (nachstehend „Links“ genannt) zum Virtuellen Campus nicht gestattet, es sei denn, Tech erklärt ausdrücklich etwas anderes.

In jedem Fall werden die Studenten darauf hingewiesen, dass die Aufnahme von Links zum Virtuellen Campus durch andere Websites weder bedeutet, dass Tech Links unterhält oder in irgendeiner Weise mit dem Eigentümer der Website, auf der der Link eingerichtet ist, verbunden ist, noch dass Tech den Inhalt der genannten Websites fördert, unterstützt, garantiert oder empfiehlt.

15. Frames

Tech untersagt ausdrücklich das „framing“ oder die Verwendung anderer Mechanismen durch Dritte, die das Design, die ursprüngliche Konfiguration oder den Inhalt des Virtuellen Campus verändern.

16. Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum

Alle Urheberrechte, Warenzeichen, Patente und sonstigen Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum in bezug auf das Material oder den Inhalt, das bzw. der auf dem Virtuellen Campus zur Verfügung steht und/oder für dessen ordnungsgemäßen Betrieb und Verwaltung erforderlich ist, einschließlich Software, Daten, Informationen, Texte, Fotos, Musik, Ton, Videos, Grafiken, Logos, Symbole, Kunstwerke und jede andere Art von Material oder Bildern, sind Eigentum der Tech oder wurden ihr von dem/den Urheberrecht(en) zur Nutzung überlassen. Daher ist ihre Verwendung, Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Wiedergabe, Umwandlung oder jede andere ähnliche oder analoge Tätigkeit ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Tech strengstens untersagt.

Ebenso ist die Nutzung aller Elemente des gewerblichen und/oder geistigen Eigentums des Virtuellen Campus zu kommerziellen Zwecken strengstens untersagt, ebenso wie ihre Verbreitung, Änderung, Umgestaltung oder Dekompilierung. Der Zugang, das Durchsuchen oder die Nutzung des Virtuellen Campus und/oder seiner Inhalte verleiht dem Studenten zu keinem Zeitpunkt ein Recht an den darin enthaltenen Kennzeichen, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders angegeben.

Für den Fall, dass der Student Informationen jeglicher Art über einen der dafür vorgesehenen Kanäle an Tech sendet, erklärt, garantiert und akzeptiert der Student, dass er das Recht dazu hat, dass diese Informationen keine Rechte an geistigem oder gewerblichem Eigentum, Marken, Patente, Geschäftsgeheimnisse oder andere Rechte Dritter verletzen und dass diese Informationen nicht vertraulich oder schädlich für Dritte sind.

In diesem Zusammenhang erkennt der Student an, daß er die Verantwortung für jede Mitteilung, die er persönlich oder in seinem Namen macht, übernimmt und Tech schadlos hält, und daß sich diese Verantwortung ohne Einschränkung auf die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit, Originalität und das Eigentum an diesen Informationen erstreckt.

In jedem Fall erklärt Tech, daß sie die Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum Dritter respektiert; wenn der Student also der Meinung ist, daß diese Website seine Rechte oder die Rechte Dritter verletzt, kann er Tech unter folgender E-Mail-Adresse kontaktieren: informacion@techtitute.com.

17. Datenschutz

Die Informationen oder persönlichen Daten, die von den Studenten im Rahmen der Online-Einschreibung oder der telefonischen Einschreibung zur Verfügung gestellt werden, werden in Übereinstimmung mit den [Datenschutzbestimmungen](#) und der [Cookies-Politik](#) behandelt.

18. Sonstiges

18.1. Höhere Gewalt

Tech haftet nicht für die Nichtverfügbarkeit des Dienstes und/oder des Betriebs des Virtuellen Campus, wenn diese durch höhere Gewalt verursacht wird. Unter „höherer Gewalt“ sind alle Umstände zu verstehen, die dazu führen, dass Tech vorübergehend oder dauerhaft nicht in der Lage ist, ihre Verpflichtungen zu erfüllen, wie z. B. staatliche Maßnahmen, Streiks, Erdbeben, Feuer, Ausfall öffentlicher oder privater Telekommunikationsnetze sowie alle Umstände ähnlicher Art, die es Tech unzumutbar machen, ihre Verpflichtungen gegenüber dem Studenten zu erfüllen.

18.2. Mitteilungen

Tech kann die erforderlichen Mitteilungen im Zusammenhang mit dem Virtuellen Campus oder

diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Website selbst, den Virtuellen Campus, sowie an die vom Studenten angegebene E-Mail-Adresse senden. Der Student kann seinerseits Mitteilungen an Tech über informacion@techtitute.com senden.

18.3. Abtretung

Studenten dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Tech die Rechte und Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht abtreten, übertragen oder an Dritte weitergeben.

Ihrerseits ist Tech berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit während ihrer Laufzeit zu übertragen, abzutreten, zu belasten, weiterzugeben oder anderweitig zu übertragen. Zur Vermeidung von Zweifeln werden solche Abtretungen, Übertragungen, Abtretungen, Belastungen oder andere Übertragungen weder die Rechte, die der Student als Verbraucher von Rechts wegen hat, beeinträchtigen, noch werden dadurch gewährte ausdrückliche oder stillschweigende Garantien annulliert, reduziert oder anderweitig eingeschränkt.

18.4. Verzicht

Der Verzicht oder das Versäumnis einer Partei, ein Recht oder eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen in irgendeiner Hinsicht auszuüben, gilt nicht als Verzicht auf das betreffende Recht oder die betreffende Bestimmung.

18.5. Teilweise Nichtigkeit

Sollte eine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch eine rechtskräftige Entscheidung einer zuständigen Behörde für nichtig erklärt werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen in Kraft und werden von dieser Nichtigkeitsklärung nicht berührt.

18.6. Vollständige Vereinbarung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Dokumente, auf die in diesen ausdrücklich Bezug genommen wird, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen dem Studenten und Tech in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzen alle früheren Vereinbarungen, Absprachen oder Versprechen, die zwischen den Parteien mündlich oder schriftlich getroffen wurden.

Die Parteien erkennen an, daß sie dem Abschluß eines Vertrages zugestimmt haben, ohne sich auf irgendwelche Erklärungen oder Versprechungen der anderen Partei zu verlassen, oder die aus irgendwelchen Erklärungen oder Schriftstücken in den vorangegangenen Verhandlungen zwischen ihnen abgeleitet werden könnten, es sei denn, daß in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

Keine der Parteien hat irgendwelche Rechtsmittel in Bezug auf unwahre Erklärungen, die von der anderen Partei vor dem Datum der Annahme dieser Bedingungen gemacht wurden, ob mündlich oder schriftlich, und das einzige Rechtsmittel der anderen Partei ist gegen die Nichteinhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

18.7. Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit

Vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen unterliegt die Beziehung zwischen dem Benutzer und Tech der geltenden spanischen Gesetzgebung, und jeder Streitfall wird den Gerichten am Wohnsitz des Benutzers vorgelegt. Ebenso kann der Benutzer das System der Verbraucherschlichtung in Anspruch nehmen, das von einer der Schiedsstellen verwaltet wird,

denen Tech unterstellt ist, in Übereinstimmung mit den Informationen, die auf der Webseite www.techtute.com verfügbar sind.

19. Zusätzliche Informationen

Weitere Informationen über den Zugang zu den Kursen, die Funktionsweise des Virtuellen Campus, die Einschreibung und die Zahlungsmodalitäten, die technischen Anforderungen usw. finden Sie in der Rubrik „Häufig gestellte Fragen“ auf der Website und auf dem Virtuellen Campus.

Für weitere Informationen können Sie sich an den Kundendienst von Tech wenden, indem Sie die Kontaktdaten

im Abschnitt „**Kontakt**“ auf der Website von Tech verwenden.

© 2020 TECH EDUCATION, RIGHTS & TECHNOLOGIES, S.L. Alle Rechte vorbehalten. Letzte Aktualisierung: 30. Dezember 2020

Anhang I - Widerrufsformular.

(Sie brauchen dieses Formular nur auszufüllen und abzuschicken, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten wollen).

Zu Händen von TECH EDUCATION, RIGHTS & TECHNOLOGIES, S.L. mit CIF: B-76755842.
Eingetragener Sitz: Calle Puerto de Los Cristianos, 24. Dársena Pesquera, 38120 Santa Cruz de Tenerife.

Hiermit erkläre ich meinen Rücktritt von dem Vertrag über die Erbringung von Lehrdiensten, abgeschlossen

zum Datum_____.

Name des Studenten:_____.

Adresse des Studenten:_____.

Datum:_____.

Unterschrift des Studenten

(Nur wenn dieses Formular in Papierform eingereicht wird)

N.º 38 - 75 3778

HOJA DE RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Los datos del establecimiento serán rellenados por el establecimiento. Details in the box to be filled in by the establishment.

- a) La presente hoja de reclamaciones es el medio que la Administración pone a disposición de los usuarios, a fin de que puedan formular sus quejas o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- b) Para formular la reclamación el usuario podrá solicitar al responsable del establecimiento, la entrega de una hoja de reclamaciones para cumplimentarla haciendo constar su nombre, domicilio y número de carnet de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.
- c) Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamaciones podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto a su contenido, en el lugar habilitado para ello.
- d) El usuario remitirá, antes de que transcurra un mes desde que ocurrió el hecho, el original de la hoja de reclamaciones (folio de color blanco) a las autoridades competentes en materia de consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la rosa al responsable del establecimiento.
- e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

- a) This Complaints Sheet is provided by the Administration to enable consumers and users to make a written complaint on the spot.
- b) To draw up the complaint, the consumer should request a Complaints Sheet from the establishment and fill it in, stating his name, address and national identity card / passport number, and provide any other details asked for on the form. Reasons for complaint should be clearly stated, as well as the date the complaint was made.
- c) Once the consumer has expressed the reasons for his complaint, the establishment's representative may add any comments he / she considers relevant to the complaint, in the space provided.
- d) Within a month from the date of the incident, the consumer should submit the original copy of the Complaints Sheet (white) to the local Consumer's Office. The consumer should retain the green copy, and the pink copy should be handed back to the person in charge of the establishment.
- e) In addition to the original copy of the Complaints Sheet, the consumer may enclose any other documents or evidence which could assist in the assessment of the case, especially the receipt or invoice, when the complaint concerns prices.

LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SU MUNICIPIO O ISLA, Y DE NO EXISTIR A: DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

20211 Puntos de Venta de Tenerife - Avda. Francisco de la Hoz nº 20 - 38101 La Orotava, Tenerife. Tel: 922 322 419 (línea gratuita) Fax: 922 322 419 (línea gratuita)
 20211 Puntos de Venta de Canarias - C/ San y Carlos nº 100 - Edif. ICAE - 38101 La Orotava, Tenerife. Tel: 922 322 419 (línea gratuita) Fax: 922 322 419 (línea gratuita)

E-ENERGY AND VENTURE COMMUNICATIONS S.L. COBA 4004 THE VENTURE SECTION TO BE SUBMITTED BY THE COMPLAINER