

## **Stornierungsrichtlinien**

Die folgenden Stornierungsrichtlinien gelten für die Alma Inspira Ltd., die unter dem Namen „Alma Schule für wahres Menschentum“ (die „Schule“) operiert, bezüglich kostenpflichtiger Dienstleistungen, die von der Schule erbracht werden, und Produkten, die von der Schule verkauft werden. Diese Richtlinien gelten für jede Bestellung einer kostenpflichtigen Dienstleistung oder eines Produkts der Schule auf jede Art und Weise - einschließlich über die Websites der Schule (unter [he.almaschool.org](http://he.almaschool.org) für die hebräische Seite und [almaschool.org](http://almaschool.org) und [hub.almaschool.org](http://hub.almaschool.org) für nicht-hebräische Seiten).

Bitte beachten Sie: Diese Stornierungsrichtlinien sind in drei Teile unterteilt und umfassen im Wesentlichen separate Richtlinien bezüglich der Anmeldung für Schulkurse, der Anmeldung für kostenpflichtige Veranstaltungen, die von der Schule organisiert werden, und der Bestellung von Produkten der Schule.

### **A. Kurse und Studienprogramme**

Im Falle einer Stornierung der Anmeldung eines Teilnehmers für einen Kurs oder ein Studienprogramm, für das sich der Teilnehmer an der Schule angemeldet hat, gelten die folgenden Stornierungsbedingungen entsprechend dem Datum, an dem die Schule die Stornierungsanfrage des Teilnehmers erhalten hat:

1. Ein Teilnehmer, der eine Anmeldung für einen Kurs oder ein Studienprogramm bis zu zwei Werktagen vor Beginn des Kurses oder Studienprogramms storniert, wird überhaupt nicht belastet.
2. Ein Teilnehmer, der eine Anmeldung für einen Kurs oder ein Studienprogramm weniger als zwei Werktagen vor dem Eröffnungsdatum des Kurses oder Studienprogramms, aber vor dem tatsächlichen Eröffnungsdatum storniert, wird mit einer Stornierungsgebühr belastet, die 5% der Kosten des Kurses oder Studienprogramms oder 100 NIS entspricht (je nachdem, was niedriger ist).
3. Ein Teilnehmer, der eine Anmeldung für einen Kurs oder ein Studienprogramm nach dem Eröffnungsdatum, aber vor der dritten Sitzung/Lektion im entsprechenden Kurs oder Studienprogramm storniert, wird mit einer Stornierungsgebühr belastet, die dem höheren der folgenden Beträge entspricht: (a) dem Betrag, der dem Teilnehmer unter Abschnitt 2 oben berechnet worden wäre; (b) dem proportionalen Teil der Kosten des Kurses oder Studienprogramms entsprechend der Anzahl der Lektionen oder Sitzungen, an denen der Teilnehmer teilgenommen hat oder hätte teilnehmen können, von allen Sitzungen oder Lektionen im Kurs oder Programm (zur Veranschaulichung - ein Teilnehmer, der sich für einen Kurs mit acht Sitzungen angemeldet hat und die Stornierung der Anmeldung nach der zweiten Sitzung und vor der dritten Sitzung beantragt, wird mit einer Stornierungsgebühr belastet, die 25% der Kosten des Kurses entspricht).
4. Ein Teilnehmer, der eine Anmeldung für einen Kurs oder ein Studienprogramm nach der dritten Sitzung/Lektion im Kurs oder Studienprogramm storniert, wird mit den vollen Kosten des Kurses oder Studienprogramms belastet, unabhängig von der Anzahl der Sitzungen/Lektionen, an denen der Teilnehmer teilgenommen hat oder hätte teilnehmen können.

Hiermit wird klargestellt, dass, falls der Teilnehmer zum Zeitpunkt der Stornierung mehr als die Beträge bezahlt hat, die der Teilnehmer gemäß den Abschnitten 2-4 oben schuldet, der Teilnehmer Anspruch auf eine Rückerstattung unter den in Teil D unten detaillierten Bedingungen hat. Es wird auch klargestellt, dass, falls der Teilnehmer zum Zeitpunkt der Stornierung die fälligen Zahlungen gemäß den Abschnitten 2-4 oben nicht vollständig geleistet hatte, der Teilnehmer diese Beträge weiterhin schuldet und die Schule berechtigt ist,

den Teilnehmer gemäß den Zahlungsbedingungen zu belasten, denen der Teilnehmer bei der Anmeldung für den Kurs oder das Studienprogramm zugestimmt hat.

Es wird weiter klargestellt, dass jede Stornierungsgebühr, die der Teilnehmer unter diesem Teil A schuldet, zusätzlich zu jeder Zahlung ist, die der Teilnehmer unter Teil D unten schuldet.

## **B. Kostenpflichtige Veranstaltungen**

Im Falle einer Stornierung der Anmeldung für eine kostenpflichtige Veranstaltung, die von der Schule organisiert wird (Vortrag oder jede andere kostenpflichtige Veranstaltung - aber nicht einschließlich Kurse und Studienprogramme), gelten die folgenden Stornierungsbedingungen:

1. Im Falle einer Stornierung einer Bestellung gemäß den Bestimmungen von Abschnitt 14E(a) des israelischen Verbraucherschutzgesetzes (das „Gesetz“), hat der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß den Bestimmungen von Abschnitt 14E(a)(1) des Gesetzes.
2. Bei einer Stornierung der Teilnahme an einer Veranstaltung, die mindestens zehn Tage vor dem Datum der Veranstaltung erfolgt, werden keine Stornogebühren für die Stornierung der Teilnahme erhoben.
3. Bei einer Stornierung der Teilnahme an einer Veranstaltung, die weniger als zehn Tage vor dem Datum der Veranstaltung und bis zu drei Tage vor dem Datum der Veranstaltung erfolgt, wird dem Kunden eine Stornogebühr in Höhe von 20% (zwanzig Prozent) der Teilnahmekosten berechnet, dies schließt nicht den Abzug von Verrechnungsgebühren für die Gutschrift ein.
4. Bei einer Stornierung der Teilnahme an einer Veranstaltung, die weniger als drei Tage vor dem Datum der Veranstaltung und bis zu vierundzwanzig Stunden vor dem Datum der Veranstaltung erfolgt, wird dem Kunden eine Stornogebühr in Höhe von 50% (fünzig Prozent) der Kosten für die Teilnahme an der Veranstaltung berechnet, dies schließt nicht den Abzug von Verrechnungsgebühren für die Gutschrift ein.
5. Bei einer Stornierung der Teilnahme an einer Veranstaltung, die weniger als vierundzwanzig Stunden vor dem Datum der Veranstaltung erfolgt, wird dem Kunden eine Stornogebühr in Höhe der vollen Kosten für die Teilnahme an der Veranstaltung (100%) berechnet.

Hiermit wird klargestellt, dass jede Stornogebührenzahlung, die der Teilnehmer unter diesem Teil B schuldet, zusätzlich zu jeder Zahlung ist, die der Teilnehmer unter Teil D unten schuldet.

## **C. Bestellung von Produkten**

Bei einer Stornierung eines Kaufs eines physischen Produkts gegen Bezahlung, einschließlich Bücher und jedes andere Produkt, das von der Schule angeboten wird oder in Zukunft angeboten werden wird, gelten die folgenden Stornierungsbedingungen:

1. Die Rückgabe des Produkts ist für ein Produkt möglich, für das mehr als 50 NIS bezahlt wurde, vorausgesetzt, dass das Produkt nicht beschädigt oder verändert wurde und nicht vom Kunden verwendet wurde, bis zu 14 Tage ab dem Tag des Erhalts des Produkts oder ab dem Tag des Erhalts des Transaktionsdetaildokuments, alles vorbehaltlich der Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes. Das Produkt kann eigenständig an die Schule in der Rakefet Str. 2, Ramat Gan 5259209, Israel oder per Kurier zurückgegeben werden. Es wird klargestellt, dass die Rückgabe des Produkts nur in seiner Originalverpackung erfolgt. Bitte stellen Sie sicher, dass das Produkt vollständig mit allem Zubehör, das mit dem Produkt geliefert wurde, zurückgegeben wird.

2. Wenn das Produkt vor der Stornierung der Transaktion an den Kunden gesendet wurde, ist der Kunde dafür verantwortlich, das Produkt auf eigene Kosten an die Schule zurückzusenden, entsprechend den Details, die von der Schule bereitgestellt werden. Bei einer Stornierung der Transaktion aufgrund eines Defekts oder einer Nichtkonformität des Produkts erfolgt die Rückgabe des Produkts an die Schule auf Kosten der Schule.
3. Nach der Rückgabe des Produkts durch den Kunden und dessen Erhalt durch die Schule wird das Produkt untersucht, um seinen Zustand und die Verwendung des Produkts zu bestimmen. Wenn bei einer solchen Untersuchung festgestellt wird, dass der Kunde tatsächlich Anspruch auf eine Rückerstattung hat, wird ein Rückerstattungsantrag an das Kreditkartenunternehmen weitergeleitet und eine E-Mail zur Bestätigung der Rückerstattung wird an den Kunden gesendet.
4. Das Produkt wird, soweit möglich oder vernünftig, in seiner Originalverpackung und ohne Verwendung, vollständig und ohne Beschädigung oder Veränderung zurückgegeben.
5. Ein Verbraucher, der eine Person mit Behinderung, eine Person im Alter von 65 Jahren und darüber oder ein Neueinwanderer ist, hat das Recht, das Produkt innerhalb von 4 Monaten nach Erhalt des Produkts zurückzugeben, vorbehaltlich der Tatsache, dass die Beteiligung an der Fernverkaufstransaktion ein Gespräch zwischen einem Vertreter der Schule und dem Kunden beinhaltete (einschließlich eines Gesprächs über elektronische Kommunikation) und vorbehaltlich der Vorlage eines Zertifikats, das beweist, dass der Verbraucher eine Person mit Behinderung, ein Senior oder ein Neueinwanderer ist, je nach Fall.
6. Hiermit wird klargestellt, dass Versandkosten, die für ein Produkt bezahlt wurden, das vor der Stornierung gesendet wurde, nicht zurückerstattet werden.

#### **D. Stornierungsbenachrichtigung und Erhalt einer Rückerstattung**

Bei jeder Stornierung gemäß den Teilen A-C dieser Stornierungsrichtlinie gelten die folgenden Bedingungen - zusätzlich zu dem, was in den oben genannten Teilen angegeben ist - bezüglich der Art der Mitteilung einer Stornierung einer Transaktion und des Erhalts einer finanziellen Rückerstattung, falls der Kunde oder Teilnehmer gemäß den Teilen A-C oben dazu berechtigt ist:

1. Die Schule kann über die Stornierung der Transaktion mittels einer Stornierungsmittelung benachrichtigt werden, die der Teilnehmer oder Kunde (je nach Fall) der Schule auf eine der folgenden Weisen übermittelt:
  - (1) per Einschreiben an die Schule, Rakefet St. 2, Ramat Gan, Postleitzahl: 5259209;
  - (2) telefonisch unter 054-7440179;
  - (3) per E-Mail an die E-Mail-Adresse [helpdesk@almashool.org](mailto:helpdesk@almashool.org)

In der Stornierungsmittelung gibt der Teilnehmer oder Kunde den vollständigen Namen, die E-Mail-Adresse und Telefonnummer sowie die Details der Transaktion an, die der Teilnehmer oder Kunde stornieren möchte.

2. Falls der Schule Bearbeitungsgebühren für die Gutschrift/Rückerstattung einer stornierten Kreditkartentransaktion berechnet wurden, ist die Schule berechtigt, dem Teilnehmer oder Kunden (je nach Fall) auch die Zahlung der der Schule für die oben genannten Bearbeitungsgebühren berechneten Beträge in Rechnung zu stellen.
3. Die Kreditkarte, die bei der Transaktion belastet wurde, wird im Rahmen der Stornierung mit dem dem Teilnehmer oder Kunden zustehenden Betrag nach Anwendung

der geltenden Stornierungsgebühren (gemäß den Teilen A-C oben) und zusätzlichen 5% des Kaufpreises oder 100 NIS (je nachdem, welcher Betrag niedriger ist) gutgeschrieben, außer in Fällen, in denen die Stornierung der Transaktion auf ein Produkt zurückzuführen ist, bei dem ein Mangel oder eine Nichtkonformität gemäß Teil C oben vorlag - in diesem Fall werden keine Stornierungsgebühren erhoben.

Diese Stornierungsrichtlinie wurde zuletzt am 20. Mai 2025 aktualisiert.

© 2