

FAQ (Frequently Asked Questions)

Häufig gestellte Fragen

1. Wie kann ich mich anmelden?

Eine Anmeldung kann persönlich, in Schriftform oder im Internetangebot der VHS erfolgen.

Die Informations- und Kassenöffnungszeiten entnehmen sie bitte dem jeweiligen Programm.

Es ist wichtig, der VHS bei der Anmeldung die Ihnen zur Verfügung stehenden Kommunikationsverbindungen mitzuteilen. Nur so können Sie bei Kursausfällen etc. rechtzeitig informiert werden.

2. Wie finde ich den richtigen Kurs?

In allen inhaltlichen Fragen werden Sie in den Fachbereichen beraten. Telefonnummern, Sprechzeiten und Beratungstermine finden Sie am Anfang der Fachbereiche im jeweiligen Programm. Diesem entnehmen Sie bitte auch die Einstufungshilfen im Bereich der Sprachen.

3. Wann erhalte ich den Teilnahmeausweis?

Diesen erhalten Sie entweder

- nach persönlicher Anmeldung unmittelbar in der Geschäftsstelle oder
- nach schriftlicher Anmeldung bzw. nach Anmeldung im Internet, per Post oder E-Mail-Anhang.

Sollte der Teilnahmeausweis nicht innerhalb von 14 Tagen nach Anmeldung bei Ihnen eingegangen sein, nehmen Sie bitte Kontakt mit der VHS auf (vhs@duesseldorf.de).

Bitte stellen Sie durch Ihre Sicherheitseinstellungen sicher, dass die Mitteilungen der VHS Sie erreichen.

4. Wie kann ich bezahlen?

Mit der Anmeldung besteht die Verpflichtung zur Zahlung des Veranstaltungsentgeltes. Die Bezahlung kann erfolgen

- per Barzahlung oder per giro pay in der Geschäftsstelle der VHS am Hbf., Bertha-von-Suttner-Platz 1.
- durch Ihr unterschriebenes SEPA-Lastschriftmandat auf der Anmeldekarte bzw. im Internet (das Entgelt wird dann erst nach Kursbeginn von Ihrem Konto abgebucht).

Sie ermächtigen die VHS, die zu entrichtenden Gebühren mittels Lastschrift von Ihrem Konto einzuziehen. Sofern das Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstitutes keine Verpflichtung zur Einlösung. Sollte die Lastschrift jedoch wegen fehlerhafter Kontoangaben, mangelnder Deckung oder Widerspruchs nicht eingelöst werden, berechnen

die Banken sowie die VHS Entgelte, die von Ihnen zusätzlich zu tragen sind.

5. Wonach richtet sich das Entgelt?

Rechtsgrundlage der Erhebung von Teilnahmeentgelten ist die Entgeltordnung der VHS.

Die Entgeltordnung kann im Kassenraum der Geschäftsstelle der VHS am Hbf., Bertha-von-Suttner-Platz 1 oder im Internet unter

<https://www.duesseldorf.de/stadtrecht/4/40/40-204.html>

eingesehen werden.

Die Entgelthöhe je Unterrichtsstunde richtet sich nach der Anzahl der Teilnehmenden. Erreicht ein Kurs die erforderliche Mindestanzahl an Teilnehmenden nicht, kann der Kurs mit Zustimmung der VHS und im Einvernehmen mit den Teilnehmenden mit erhöhtem Entgelt oder verkürzter Laufzeit durchgeführt werden. Eine Rückumwandlung (bei späterem Erreichen der Mindestteilnehmendenzahl) ist nicht möglich.

6. Gibt es Entgeltermäßigungen?

Die Entgeltermäßigungen können Sie den AGB, Punkt 8, entnehmen.

7. Bis wann kann ich mich anmelden?

Anmeldungen sind grundsätzlich bis zum Beginn einer Veranstaltung möglich.

Ausnahmen sind im Programm bzw. im Internet mit einem entsprechenden Anmeldeschluss gekennzeichnet (z. B. Prüfungen).

8. Bis zu welchem Zeitpunkt kann ich von der Veranstaltung zurücktreten?

Ein Rücktritt ist ebenfalls grundsätzlich bis zum Kursbeginn möglich. Ist ein Anmeldeschluss angegeben, ist ein Rücktritt nur bis zu diesem Zeitpunkt durchführbar.

Besondere Fristen gibt es bei Seminaren, Bildungsurlauben, Exkursionen sowie bei Prüfungen.

Ein Rücktritt muss schriftlich erfolgen.

Mündliche oder telefonische Rücktrittsmeldungen bei der Kursleitung werden nicht akzeptiert.

Für den Rücktritt wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5 Euro fällig.

Bei nicht fristgerechtem Rücktritt ist das volle Entgelt zu zahlen.

Nichterscheinen zum Kurs gilt nicht als Rücktritt und entbindet somit nicht von der Zahlungspflicht.

Bereits eine einmalige Teilnahme verpflichtet zur Entrichtung des gesamten Kursentgeltes.

9. In welchen Fällen bekomme ich mein Geld zurück?

Sofern eine Veranstaltung nicht zustande kommt bzw. nach dem ersten Veranstaltungstermin eingestellt werden muss, wird das Entgelt, sofern Sie am Lastschriftverfahren teilnehmen, nicht abgebucht. Wenn Sie das Entgelt bar bezahlt haben, bekommen Sie dieses in voller Höhe gegen Vorlage des Teilnahmeausweises an der Kasse der VHS (zu den angegebenen Öffnungszeiten) zurückerstattet.

Wenn Sie das Entgelt per giropay bezahlt haben, wird ihre Bankverbindung benötigt, um das Geld zu erstatten.

Es besteht kein Anspruch auf Erstattung nicht in Anspruch genommener Einzelleistungen bzw. auf Ersatz bei versäumten Veranstaltungsterminen oder Teilen hiervon.

10. Erhalte ich eine Teilnahmebescheinigung?

Bei regelmäßiger Kursteilnahme (Fehlzeiten max. 20%) können kostenlos Teilnahmebescheinigungen vier Wochen vor Kursende bei der Kursleitung beantragt werden. Teilnahmebescheinigungen für vergangene Veranstaltungen können bis zu drei Jahren nach Ende der Veranstaltung ausgestellt werden.

11. Wofür wird meine E-Mailadresse verwendet?

Kursabsagen, Raumänderungen oder anderweitige organisatorische Veränderungen zu Ihrer Veranstaltung werden Ihnen per E-Mail bekanntgegeben. Sollten Sie keine E-Mail-Adresse angegeben haben, werden Ihnen die Änderungen telefonisch oder schriftlich mitgeteilt. Siehe auch Ziffer 12.

12. Mitwirkung und Online-Befragung?

Ihre E-Mailadresse wird genutzt, um Sie zu der einmal jährlich stattfindenden Vollversammlung der Teilnehmenden einzuladen. In der Versammlung werden die Vertretungen und die Stellvertretungen für das Kuratorium gewählt und Anregungen für die Sitzungen des Kuratoriums beraten.

Die VHS ist immer sehr daran interessiert, den Service für Sie kontinuierlich zu verbessern. Daher haben Sie die Möglichkeit, nach Abschluss Ihres Kurses an einer Online-Umfrage teilzunehmen. Den Link zur Umfrage erhalten Sie per E-Mail.

Sollten Sie an den beiden Optionen kein Interesse haben, so können Sie Ihre Zustimmung zur Nutzung Ihrer E-Mailadresse für diese Zwecke selbstverständlich widerrufen.

13. Geschenkgutscheine

Gutscheine sind an der Kasse der VHS am Hbf., Bertha-von-Suttner-Platz 1, zu den angegebenen Öffnungszeiten erhältlich.

14. Parkgebühren

Die VHS bietet Ihnen für die Kursdauer die Ermäßigung der Parkgebühren im Parkhaus Hauptbahnhof-Ost (Contipark) an.

Dazu muss das Parkticket in der VHS am Hbf., 2. Etage vor Raum 2.01 mittels des dort verfügbaren Gerätes kodiert werden.

15. Satzung

Die Satzung der VHS ist an der Kasse der VHS am Hbf., Bertha-von-Suttner-Platz 1, zu den angegebenen Öffnungszeiten oder im Internet unter

<https://www.duesseldorf.de/stadtrecht/4/40/40-104.html>

einsehbar.

16. Was passiert im Notfall?

Im Falle einer Evakuierung ist den Anweisungen der Notfallhelferinnen und Notfallhelfer zu folgen. Die Aufzüge dürfen dann nicht mehr benutzt werden.

Sollten Sie wegen einer mobilen Einschränkung die Treppenhäuser nicht benutzen können, so wenden Sie sich bitte an Frau Koch (Tel.: 0211-89-92432).

17. Haftung

Die VHS übernimmt keine Haftung für Schäden oder Verluste jeglicher Art.

Es werden keine Kosten erstattet, die durch die vergebliche Anreise bei kurzfristigen Ausfällen von Veranstaltungen entstehen, wenn der VHS die Benachrichtigung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern aufgrund von fehlender oder mangelhafter Angabe der Kommunikationsverbindungen nicht möglich war.

Auch weitere Schadensersatzansprüche in diesem Zusammenhang sind ausgeschlossen.

18. Wie kann ich an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teilnehmen?

Über die Internetseite der VHS Düsseldorf <https://www.duesseldorf.de/vhs/service.html>

wird man unter „Online-Streitbeilegung OS-Plattform“ über den Button **MEHR** direkt auf die Internetseite der Online-Streitbeilegung geleitet. Dort wird die Teilnahme am Verbraucherstreitbeilegungsverfahren erklärt und Fragen zu diesem Thema erläutert.