

# RÜCKERSTATTUNGS- RICHTLINIE





# Inhaltsverzeichnis

1. Grundsatzerklärung	04
2. Geltungsbereich	04
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	04
4. Zeitrahmen für den Rückerstattungsprozess	05
5. Verwaltungsgebühren	05
6. Einspruchsverfahren	06

## 1. Grundsatzklärung

### Gisma University of Applied Sciences

Um eine Rückerstattung eines Teils der gezahlten Gebühren zu erhalten, muss der Studierende ein vollständig ausgefülltes und unterschriebenes Rückerstattungsantragsformular über das Rückerstattungsportal der Gisma University of Applied Sciences (nachfolgend „die Universität“ genannt) einreichen, einschließlich aller für den Antrag relevanten Unterlagen, und das unten beschriebene Verfahren befolgen.

Das Rückerstattungsteam der Universität (nachfolgend „Rückerstattungsteam“ genannt) prüft alle Rückerstattungsanträge und trifft eine Entscheidung.

## 2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Studierenden, die die Studienbedingungen mit der Universität unterzeichnet haben.

Die Berechnung des zu erstattenden Studiengebührens Betrags erfolgt gemäß den in den Studienbedingungen festgelegten Klauseln.

## 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 3.1 Alle Rückerstattungen werden innerhalb von 45 Arbeitstagen nach dem Einreichungsdatum bearbeitet und ausgezahlt, sofern alle Angaben vollständig und korrekt sind.
- 3.2 Der Studierende ist dafür verantwortlich, alle erforderlichen Nachweise zusammen mit dem Online-Rückerstattungsantrag einzureichen. Im Falle einer Visumablehnung muss der Studierende eine Kopie der offiziellen Dokumentation der Botschaft vorlegen.
- 3.3 Zur Einhaltung der Datenschutzgesetze akzeptiert und verarbeitet die Universität ausschließlich Bankdaten, die über das Online-Rückerstattungsportal übermittelt werden.
- 3.4 Zur Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche wird jede Rückerstattung ausschließlich an die ursprüngliche Zahlungsquelle geleistet, d. h. an dieselbe Kredit-/Debitkarte oder dasselbe Bankkonto, das für die ursprüngliche Zahlung verwendet wurde. Falls sich diese Informationen geändert haben, ist der Studierende verpflichtet, dem Rückerstattungsteam offizielle Nachweise über das Ablaufen der Karte oder Änderungen der Bankverbindung vorzulegen.
- 3.5 Sämtliche Bankgebühren, die im Zusammenhang mit der Zahlung der Studiengebühren entstehen, einschließlich Transaktionsgebühren, trägt der Studierende. Die Universität erstattet ausschließlich den tatsächlich erhaltenen Betrag (nicht den ursprünglich gezahlten Betrag), abzüglich etwaiger gemäß dieser Richtlinie anfallender Verwaltungsgebühren.
- 3.6 Sollten die der Universität übermittelten Bankdaten fehlerhaft sein, wird das Rückerstattungsteam den Studierenden kontaktieren und die korrekten Daten (ausgenommen Kontonummer/IBAN) anfordern, die innerhalb von drei (3) Arbeitstagen bereitzustellen sind. Andernfalls wird der Rückerstattungsantrag geschlossen.
- 3.7 Sollte eine Rückerstattungszahlung aufgrund fehlerhafter Bankdaten des Studierenden zurückgewiesen werden:
  - a. trägt der Studierende alle dadurch entstandenen Kosten, und
  - b. wird der Rückerstattungsfall automatisch geschlossen.
- 3.8 Der Studierende muss einen neuen Rückerstattungsantrag über das Online-Portal der Universität stellen. Etwaige der Universität entstandene Kosten werden vom Rückerstattungsbetrag abgezogen. Die Bearbeitungsfrist beginnt erneut mit dem Datum der erfolgreichen Einreichung des neuen Antrags.

## 4. Zeitrahmen für den Rückerstattungsprozess

### Gisma University of Applied Sciences

Nach erfolgreicher Einreichung des Rückerstattungsantrags erhalten die Studierenden eine automatische Bestätigung mit den folgenden Zeitangaben:

- 4.1** Ein Mitglied des Rückerstattungsteams meldet sich innerhalb von 2 Arbeitstagen, um den Eingang und die Prüfung des Antrags zu bestätigen.
- 4.2** Die erste E-Mail dient dazu, (a) die Angaben des Studierenden zu überprüfen und (b) ggf. fehlende Informationen anzufordern.
- 4.3** Während der Prüfungsphase von 10 Arbeitstagen überprüft das Rückerstattungsteam alle eingereichten Informationen und Nachweise.
- 4.4** Nach dieser Frist wird eine Entscheidung getroffen. Bei Genehmigung und vollständigen sowie korrekten Angaben erfolgt die Auszahlung innerhalb von 30 Arbeitstagen.

## 5. Verwaltungsgebühren\*

- 5.1** Verwaltungsabzüge für alle berechtigten Rückerstattungsanträge erfolgen gemäß den Studienbedingungen und den veröffentlichten Online-Informationen.
- 5.2** Für alle berechtigten Rückerstattungsanträge fällt eine Standardverwaltungsgebühr von 250 € an.
- 5.3** Rückerstattungsanträge, die nicht durch die oben genannten Bedingungen abgedeckt sind, werden zur Prüfung an das Leitungsteam der Universität weitergeleitet.

\* Die Universität behält sich das Recht vor, Verwaltungsgebühren jederzeit mit oder ohne vorherige Ankündigung zu ändern.

## 6. Einspruchsverfahren

### Gisma University of Applied Sciences

- 6.1** Wenn Antragsteller mit dem Ergebnis ihres Rückerstattungsantrags unzufrieden sind, können sie Einspruch einlegen, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft:
- a. Es liegen Verfahrens- oder Verwaltungsfehler vor, d. h. der Entscheidungsprozess wurde nicht korrekt durchgeführt (einschließlich Rechenfehlern oder Fehlinterpretationen von Informationen).
  - b. Es liegen außergewöhnliche persönliche Umstände vor, die dem Rückerstattungsteam nicht bekannt waren und die aus triftigen Gründen nicht früher mitgeteilt werden konnten.
- 6.2** Antragsteller sollten ihren Einspruch innerhalb von 14 Kalendertagen nach der ursprünglichen Entscheidung per E-Mail an [refunds@gisma.com](mailto:refunds@gisma.com) einreichen, indem sie auf die Entscheidungs-E-Mail antworten.
- 6.3** Jeder Einspruch wird vom Rückerstattungsteam transparent aufbereitet und dem Leitungsteam zur Prüfung vorgelegt.
- 6.4** Das Leitungsteam gibt eine Empfehlung ab, auf deren Grundlage das Rückerstattungsteam die endgültige Entscheidung trifft:
- a. Bestätigung der ursprünglichen Entscheidung.
  - b. Teilweise Aufhebung der ursprünglichen Entscheidung (Teilrückzahlung als Kulanzleistung).
  - c. Vollständige Aufhebung der ursprünglichen Entscheidung.
- 6.5** Die Entscheidung über den Einspruch wird dem Antragsteller per E-Mail mitgeteilt.
- 6.6** Das Ergebnis des Einspruchs wird innerhalb von 45 Arbeitstagen nach Einreichung mitgeteilt.

Sollte der Antragsteller weiterhin unzufrieden sein, kann eine formelle Beschwerde bei der Universität eingereicht werden. Es ist jedoch zu beachten, dass dies nicht zur Änderung der Rückerstattungsentscheidung führt.

Beschwerden können an folgende Adresse gesendet werden: [\*\*studentfeedback@gisma.com\*\*](mailto:studentfeedback@gisma.com)

**Gisma University of Applied Sciences**

Gisma Campus Potsdam,  
Konrad-Zuse-Ring 11, 14469 Potsdam  
T: +49 33 123 617440  
E: [info@gisma.com](mailto:info@gisma.com)  
W: [gisma.com](http://gisma.com)

© All information is correct at time of publication and  
subject to change. For up to date information please visit [gisma.com](http://gisma.com).

