

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA AKADEMIJE OXFORD

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Akademije Oxford – Pružaoca usluga - (u daljem tekstu Opšti uslovi) utvrđuju se:

- standardni uslovi poslovanja koji su primenjivi na Pružaoca usluga, za matično pravno lice i sve njegove ogranke i franšizne jedinice;
- Opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenata i Pružaoca usluge;
- postupak komunikacije između Klijenata i Pružaoca usluge;
- Opšti uslovi za obavljanje usluga između Klijenata i Pružaoca usluge;
- Opšti uslovi vezani za proizvode Pružaoca usluge i cene usluga prema svim Klijentima, pravnim i fizičkim licima;
- prava klijenata, vezana za usluge koje pruža Pružalac usluge, kao i uslovi i način ostvarivanja tih prava;
- druga pitanja od interesa za poslovanje Pružaoca usluga sa Klijentima.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su cenovnici kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Pružalac usluga naplaćuje Klijentima, pravnim i fizičkim licima, za svoje usluge.

Opštim uslovima Pružalac usluga definiše prava i obaveze korisnika svojih usluga – Klijenata, kao i svoja prava i obaveze prilikom pružanja usluga.

Opštim uslovima Pružalac usluga obezbeđuje primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i korektan odnosa prema Klijentima, kao i usklađenost Opštih uslova sa zakonodavstvom Republike Srbije i važećim propisima vezanim za određenu oblast.

Član 2.

Svaki ugovor koji zaključe Klijent, sa jedne strane i Pružalac usluga, sa druge strane, sadrži klauzulu da je Klijent prilikom zaključenja i potpisivanja ugovora upoznat sa Opštim uslovima i da iste prihvata. Opšti uslovi sa svim svojim priložima predstavljaju sastavni deo ugovora.

Uz svaki zaključen ugovor Pružalac usluga predočava Klijentu Opšte uslove, te omogućuje uvid u iste, a na zahtev Klijenta može mu ih i uručiti.

U slučaju da za poslovni odnos između Klijenta i Pružaoca usluga nije predviđeno zaključenje ugovora, Pružalac usluga je dužan da Klijentu omogući uvid u Opšte uslove, na taj način što će mu iste uručiti, saopštiti (za slučaj da Klijent nije u mogućnosti da pročita Opšte uslove iz objektivnih razloga) ili na drugi način učiniti dostupnim (preko Internet stranice Pružaoca usluga, u okviru aplikacija koje se odnose na pojedine usluge i sl.).

Ukoliko Klijent prihvati da se ostvari realizacija poslovnog odnosa između njega i Pružaoca usluga, smatra se da je upoznat sa Opštim uslovima.

Smatra se da prihvatanjem poslovne ponude i uplate/uplate depozita na ime garancije za izvršenje usluga Klijent prihvata Opšte uslove, i da je upoznat sa njima u potpunosti.

Ukoliko Klijent ne prihvati Opšte uslove ne može se realizovati poslovni odnos između Klijenta i Pružaoca usluga.

Pored ugovora i Opštih uslova, na pojedine poslovne odnose primenjuju se odredbe opštih i pojedinačnih akata Pružaoca usluga kao i svih važećih pravilnika na kojima Pružalac usluga zasniva svoje poslovanje.

Za slučajeve neusklađenosti odredbi zaključenog ugovora i akata Pružaoca usluga, obavezujuće su prvenstveno odredbe zaključenog Ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja, te odredbe drugih akata Pružaoca usluga i pravilnika kojima se bliže definišu određene oblasti poslovanja, a koje su u funkciji sprovođenja Opštih uslova.

Opšti akti kojima se definišu uslovi poslovanja i njihove izmene i dopune, Pružalac usluga ističe na način i u rokovima u skladu sa propisima. Navedena akta se objavljuju na vidnom mestu, u objektima Pružaoca usluga i/ili na internet prezentaciji, te se smatra da je Klijent upoznat sa sadržinom akata Pružaoca usluga objavljenih na ovaj način.

Član 3.

Opšti uslovi primenjuju se na odnose između Klijenta i Pružaoca usluga po osnovu:

- ponude, zahteva ili druge vrste pristupnice ili obrasca Pružaoca usluga potpisane od strane Klijenta,
- pisanog ugovora između Klijenta i Pružaoca usluga,
- drugih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Pružaoca usluga, gde se ne zaključuje ugovor u skladu sa propisima i aktima Pružaoca usluga.

KLIJENTI Pružaoca usluga

Član 4.

Klijent Pružaoca usluga je bilo koje lice (pravno lice, preduzetnik, fizičko lice) koje koristi ili je koristilo usluge Pružaoca usluga, lice koje se obratilo Pružalac usluga radi korišćenja njegovih usluga i koje je Pružalac usluga kao takvo identifikovao.

Pružalac usluga slobodno odlučuje o saradnji sa Klijentima, odnosno slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa Klijentom.

Član 5.

Klijent može od Pružaoca usluga da traži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova, a Pružalac usluga je dužan da mu pruži predmetna objašnjenja i instrukcije, kao i da mu, na njegov zahtev, iste dostavi u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka ili, uruči lično u svojim objektima. Takođe, Klijent ima pravo da zahteva od Pružaoca usluga pisane informacije o onim Opštim uslovima koji su u vezi za uslugom za koju je zainteresovan ili koji su u vezi sa poslovnim odnosom koji ima sa Pružaoceom usluga.

Član 6.

U toku trajanja poslovnog odnosa sa Pružaoceom usluga, Klijent ima pravo da bez naknade, dobije u pismenoj formi, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim poslovnim odnosom sa Pružaoceom usluga, a na način koji je razumljiv za Klijenta. Navedeno se ne odnosi na posebne zahteve Klijenta kojima Pružalac usluga potvrđuje ili overava određene podatke, a koji se zahtevaju u posebnu svrhu prikaza, potvrde i sl., za koje je cenovnicima i drugim sličnim internim aktima Pružaoca usluga propisana određena naknada.

Klijent ima pravo na obaveštavanje o stanju predmeta kojim se realizuju njegovi zahtevi, stanju dokumenata datih na prevodjenje, terminima kurseva, terminima stručnih obuka, o slučajevima u kojima se može promeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima, ali i o svim ostalim podacima iz poslovnog odnosa sa Pružaoceom usluga.

Ukoliko se menja visina naknade za dogovorene usluge, Klijent je u obavezi da se izjasni pismenim putem ukoliko želi da odustane od nove ponude, u suprotnom se smatra da prihvata novu ponudu i da je saglasan sa njom. Rok za slanje pisanog odgovora kojim se Klijent izjašnjava da odustaje od nove ponude je 24 časa od trenutka prijema obaveštenja.

Član 7.

Klijent je u obavezi da prilikom obavljanja poslovnog odnosa sa Pružaoceom usluga prezentuje na uvid važeća identifikaciona dokumenta i ostavi svoje lične podatke u cilju ostvarenja poslovnog odnosa sa Pružaoceom usluga.

Da bi se ostvarila realizacija poslovnog odnosa između Klijenta i Pružaoca usluga, zaposleni kod Pružaoca usluga mogu fotokopirati ili štampati sa čitaca podataka identifikaciona dokumenta koje im je Klijent prezentovao na uvid.

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa Klijentom, u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Pružalac usluga ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na Klijenta, a koji se u skladu sa Zakonom, smatraju podacima o ličnosti. Podaci o Klijentima su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Pružaoca usluga i koriste se isključivo od strane zaposlenih, članova organa, direktora i rukovodilaca Pružaoca usluga, lica angažovanih od strane Pružaoca usluga i drugih lica koja zbog prirode posla imaju pristup tim podacima, a u slučaju potrebe, i od strane državnih organa i pravnih lica povezanih sa Pružaoceom usluga.

Pružalac usluga poseduje i obrađuje sledeće podatke Klijenata (fizičkih lica, preduzetnika kao i fizičkih lica koja su u svojstvu vlasnika, zastupnika, prokuriste ili drugog ovlašćenog lica ili člana uprave pravnog lica):

- ime i prezime, ime jednog roditelja, privatni i službeni broj telefona (mobilni i fiksni), adresa stanovanja, privatna i službena e-mail adresa, datum i mesto rođenja, JMBG, broj i kopiju ličnih isprava, zvanje, zanimanje, naziv poslodavca, bračni i porodični status, svojstvo u pravnom licu, podatke o članovima porodičnog domaćinstva (svojstvo, radnopravni status i datum rođenja). Pružalac usluga može tražiti i druge podatke koji se odnose na Klijenta za realizaciju poslovnog odnosa u skladu sa propisima i zakonima koji regulišu tu materiju.

Zaključenjem ugovora, Klijent daje svoj pristanak Pružaoceu usluga da vrši obradu njegovih podataka, u skladu sa ovim članom Opštih uslova.

Ukoliko Klijent ne želi da se pojedini njegovi podaci obrađuju, neophodno je da sa tim upozna Pružaoca usluga prilikom zasnivanja poslovnog odnosa ili naknadno, pisanim putem.

Član 8.

Klijent može tražiti od Pružaoca usluga na uvid određene podatke, kao i kopiju podataka iz poslovnog odnosa, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti:

- Pružalac usluga je u obavezi da izda obaveštenje Klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva za obaveštenje.
- Pružalac usluga je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema urednog zahteva za uvid, odnosno za izdavanje kopije, omogući Klijentu da izvrši uvid, odnosno da mu izda kopiju.
- Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju podnosi se Pružaoceu usluga u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno, u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

• U slučaju da smatra da je postupanjem Pružaoca usluga povređeno njegovo pravo na obaveštenje, uvid i kopiju podataka o ličnosti, Klijent ima pravo na žalbu, koju u skladu sa zakonom podnosi Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Troškovi davanja na uvid određenih podataka i kopija padaju na teret Klijenta.

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Klijent ima sledeća prava:

Pravo na obaveštenje o obradi

Klijent ima pravo da zahteva da ga rukovalac istinito i potpuno obavesti o tome:

- 1) da li rukovalac obrađuje podatke o njemu i koju radnju obrade vrši;
- 2) koje podatke obrađuje o njemu;
- 3) od koga su prikupljeni podaci o njemu, odnosno ko je izvor podataka;
- 4) u koje svrhe obrađuje podatke o njemu;
- 5) po kom pravnom osnovu obrađuje podatke o njemu;
- 6) u kojim zbirkama podataka se nalaze podaci o njemu;
- 7) ko su korisnici podataka o njemu;
- 8) koje podatke, odnosno koje vrste podataka o njemu koriste;
- 9) u koje svrhe se koriste podaci o njemu;
- 10) po kom pravnom osnovu koristi podatke o njemu;
- 11) kome se podaci prenose;
- 12) koji podaci se prenose;
- 13) u koje svrhe se podaci prenose;
- 14) po kom pravnom osnovu se podaci prenose;
- 15) u kom vremenskom periodu se podaci obrađuju.

Pravo na uvid

Klijent ima pravo da od rukovaoca zahteva da mu stavi na uvid podatke koji se na njega odnose. Pravo na uvid u podatke koji se na njega odnose obuhvata pravo na pregled, čitanje i slušanje podataka, kao i pravljenje zabeležaka.

Pravo na kopiju

Klijent ima pravo da od rukovaoca zahteva kopiju podatka koji se na njega odnosi. Rukovalac izdaje kopiju podatka (fotokopiju, audio kopiju, video kopiju, digitalnu kopiju i sl.) u obliku u kojem se informacija nalazi, odnosno u drugom obliku ako bi u obliku u kome se informacija nalazi licu bila nerazumljiva. Klijent snosi nužne troškove izrade i predaje kopije podatka.

Prava klijenta povodom izvršenog uvida

Klijent ima pravo da od rukovaoca zahteva ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade. Klijent ima pravo na brisanje podataka ako:

- 1) svrha obrade nije jasno određena;
- 2) je svrha obrade izmenjena, a nisu ispunjeni uslovi za obradu za tu izmenjenu svrhu;
- 3) je svrha obrade ostvarena, odnosno podaci više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe;
- 4) je način obrade nedozvoljen;
- 5) podatak spada u broj i vrstu podataka čija je obrada nesrazmerna svrsi;
- 6) je podatak netačan, a ne može se putem ispravke zameniti tačnim;
- 7) se podatak obrađuje bez pristanka ili ovlašćenja zasnovanog na zakonu i u drugim slučajevima kada se obrada ne može vršiti u skladu sa odredbama ovog zakona.

Klijent ima pravo na prekid i privremenu obustavu obrade, ako je osporio tačnost, potpunost i ažurnost podataka, kao i pravo da se ti podaci označe kao osporeni, dok se ne utvrdi njihova tačnost, potpunost i ažurnost.

Klijent ima i druga prava i obaveze definisane Opštim uslovima, drugim opštim i pojedinačnim aktima Pružaoca usluga i ugovorima.

Pravo na primenu istog tretmana za sve korisnike usluga

Član 9.

Pružalac usluga je u obavezi da primenjuje iste kriterijume u radu sa svim Klijentima.

Postupanje sa Klijentima i odnos prema Klijentima je bliže definisan u internim pravilnicima Pružaoca usluga.

Posebna prava Klijenata i prava Pružaoca usluga u odnosima sa Klijentima

Član 10.

Klijent koji ima nameru da zaključi ugovor sa Pružaoцем usluga ima pravo da, na svoj zahtev, bez naknade, dobije nacrt tog ugovora - kao predlog za njegovo zaključenje.

Pružalac usluga putem ponude obaveštava Klijenta u predugovornoj fazi, pružajući mu informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor, o realizaciji poslovnog odnosa ili konkretnih usluga Pružaoца usluga, kako bi Klijent mogao da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji. Na ovaj način Pružalac usluga Klijenta ni jednog trenutka ne dovodi u zabludu.

Klijent ponudu usluge dobija prvenstveno u dinarima, a na njegov zahtev Pružalac usluga može mu omogućiti da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute u kom slučaju će Pružalac usluga Klijentu ukazati na devizne rizike koje preuzima u tom slučaju.

Ponuda se uručuje Klijentu ukoliko je pokazao interesovanje za realizaciju poslovnog odnosa ili za korišćenje usluga Pružaoца usluga i ispisuje se na obrascu čiji izgled i sadržaj propisuje Pružalac usluga i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a sadrži:

- 1) vrstu usluge;
- 2) poslovno ime i sedište Pružaoца usluge;
- 3) ukupan novčani iznos i uslove korišćenja;
- 4) valutu u kojoj se ugovara usluga;
- 5) trajanje ugovora;
- 6) da li je cena usluga fiksna ili može biti promenljiva tokom trajanja ugovora;
- 9) iznos i broj rata ukoliko se plaća na rate i periode u kojima rate dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.);
- 10) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova vezanih za ostvarivanje usluga koji padaju na teret Klijenta;
- 11) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o korišćenju usluga Pružaoца usluga (ugovora o upisu na obuku, upis na kurs ...itd) kad je to zaključivanje obavezno radi realizacije usluga Pružaoца usluga, u skladu sa važećom ponudom;
- 12) kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje plaćanja svojih obaveza prema Pružaoцу usluga;
- 13) upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja;
- 14) sredstva obezbeđenja u slučaju da je potrebno za realizaciju odredjenih usluga;
- 15) pravo Klijenta na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka, kao i visinu troškova u vezi sa tim;
- 16) pravo na ispisnicu (kod obuke i kurseva ...itd) i pravo Pružaoца usluga na naknadu, kao i visinu te naknade;
- 17) saglasnost Klijenta da po potrebi Pružalac usluga pribavlja potrebne informacije i podatke od drugih organa, organizacija, ustanova i zvaničnih institucija koje se odnose na Klijenta, a u cilju realizacije zahteva Klijenta.
- 18) pravo Klijenta koji namerava da sa Pružaoцем usluga zaključi ugovor - da dobije besplatnu kopiju nacрта tog ugovora, ukoliko je i Pružalac usluga, u momentu isticanja tog zahteva, saglasan da zaključi ovaj ugovor;
- 19) period u kome Pružaoца usluga obavezuju podaci iz ponude;
- 20) uslove i postupak za raskid ugovora;
- 21) obaveštenje u kojim se slučajevima od Klijenta može zahtevati potpuno namirenje potraživanja na osnovu sklopljenog ugovora;

Dostavljanje informacija o uslugama u predugovornoj fazi

Član 11.

Pružalac usluga je u obavezi da Klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora koji se odnosi na usluge (stručne obuke, prevodilačke usluge, kurseve, usluge obrazovanja...itd), dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora, i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Pružalac usluga je u obavezi da korisniku usluga informacije iz stava 1. ovog člana dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje usluga.

Pružalac usluga dužan je da korisniku usluga informacije iz stava 1. ovog člana dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pružalac usluga može korisniku usluga dostaviti informacije iz stava 1. ovog člana dostavljanjem nacрта okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije.

Član 12.

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o uslugama (stručne obuke, prevodilačke usluge, kursevi, usluge obrazovanja...itd), ukoliko nije došlo do realizacije zahteva iz ugovora, a najkasnije 24 časa od trenutka zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora iz stava 1. ovog člana, a pre isteka roka iz tog stava, Klijent je u obavezi da o svojoj nameri da odustane obavesti Pružaoца usluga lično, odnosno podnošenjem izjave o odustanku na propisanom obrascu i predajom

u poslovnom objektu Pružaoca usluga, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora.

U slučaju da je Klijent odustao od ugovora iz stava 2. ovog člana, u obavezi je da nadoknadi Pružaocu usluga i stvarne troškove koje je imalo povodom zaključenja ugovora o uslugama sa Klijentom, a o kojima ga je Pružalac usluga upoznao pre zaključenja ugovora o uslugama.

Kod ugovora za koji je dato obezbedjenje od strane Klijenta, Pružalac usluga će naplatiti svoje troškove koji su nastali u realizaciji ugovora u visini stvarnih troškova, a razliku će vratiti Klijentu ukoliko je iznos obezbedjenja koji je pružio veći od troškova koji su nastali. Ukoliko je Klijent pružio obezbedjenja čiji je iznos manji od troškova koji su nastali, u obavezi je da naknadi razliku Pružaocu usluga.

Ukoliko su Klijentu pružene i sporedne usluge, a koje su bile u vezi sa ugovorom o uslugama od kojeg Klijent odustaje, po ispunjenju uslova za odustanak iz ovog člana, Klijenta više ne obavezuju ni ugovori o sporednim uslugama.

Član 13.

Pri zaključivanju ugovora o uslugama, Pružalac usluga uz ugovor uručuje Klijentu jedan primerak pregleda obaveznih elemenata tog ugovora, kao i primerak plana otplate (ukoliko je ugovoreno da se usluga plaća na rate).

Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda Pružalac usluga zadržava u svojoj dokumentaciji.

Član 14.

Obaveštavanje Klijenta u toku trajanja ugovornog odnosa Pružalac usluga će vršiti u sledećim slučajevima i na sledeće načine:

- u slučaju da dođe do promene nekih od obaveznih elemenata ugovora o uslugama, Pružalac usluga dostavlja obaveštenje Klijentu o nameravanoj promeni. Na ovaj način se Klijent obaveštava da je za promenu potrebna njegova pisana saglasnost. Ukoliko se Klijent ne izjasni na izričit način, u pisanoj formi, da nije saglasan sa nastalim promenama u roku od 48 časova od trenutka kada mu je dostavljeno obaveštenje, smatraće se da je Klijent dao prećutnu saglasnost na novonastale promene.

- u slučaju kada je ugovorena fiksna cena za usluge koje su definisane ugovorom, a zbog okolnosti na tržištu ili promene poslovne politike dodje do promene cene, Pružalac usluga obaveštava Klijenta o svakoj izmeni cene u pisanoj formi na način ugovoren sa Klijentom, uz navođenje datuma od kada se izmenjena cena primenjuje. Kod ugovora o uslugama navedeno obaveštenje se dostavlja uz izmenjeni plan otplate usluga ili traženje doplate za usluge. Ukoliko se Klijent u pisanoj formi ne izjasni u roku od 48 časova od trenutka prijema obaveštenja da odustaje od ugovora o uslugama, zato što je došlo do promene cene smatraće se da je saglasan i da prihvata nove cene.

Ukoliko se Klijent ne saglasi u predviđenom roku sa datim promenama cena, Pružalac usluga je u obavezi da realizuje svoje obaveze do trenutka nastanka promene. Klijent može bez naknadnih troškova da zahteva raskid ugovora uz traženje povraćaja više uplaćenog novca za nerealizovane usluge na osnovu ugovora. U tom slučaju, Pružalac usluga je u obavezi da Klijentu vrati razliku novca između obavljenih i neobavljenih usluga na osnovu ugovora. Ukoliko Klijent nije do trenutka zahteva za raskid ugovora izmirio sve obaveze za realizovane usluge prema Pružaocu usluga, u obavezi je da izmiri sve obaveze vezane za realizovane usluge na osnovu ugovora;

- dostavljanjem planova otplate usluga za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, na zahtev Klijenta i bez naknade;

- o promeni podataka koji nisu obavezan element ugovora, isticanjem obaveštenja u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga i/ili na internet prezentaciji Pružaoca usluga, kao i dostavom na trajnom nosaču podataka a u skladu sa ugovorom između Pružaoca usluga i Klijenta;

- u slučaju da je ugovorom definisano da se za realizaciju usluga angažuju određena lica na poslovima za realizaciju usluge, pravo Pružaoca usluga je da na osnovu svoje procene angažuje i druga lica koja su adekvatna za obavljanje tih usluga bez pismene saglasnosti Klijenta. Angažovanje drugih lica na realizaciji usluga ne može se smatrati razlogom za raskid ugovora ili zahtevom Klijenta za povraćaj novca. Pružalac usluga ne može zahtevati od Klijenta naplatu dodatnih troškova zbog angažovanja drugih lica za realizaciju ugovorenih usluga. Pružalac usluga može tražiti naplatu dodatnih troškova zbog angažovanja drugih lica za realizaciju ugovorenih usluga u slučaju da mu u trenutku potpisivanja ugovora nisu bile poznate okolnosti koje zahtevaju angažovanje drugih lica za realizaciju ugovorenih usluga, Pružalac usluga može angažovati i druga lica za realizaciju te usluge samo uz pisanu saglasnost Klijenta. Ukoliko zbog tih okolnosti Klijent želi da raskine ugovor, u obavezi je da nadoknadi sve stvarne troškove koje je Pružalac usluga imao do trenutka raskida ugovora.

- Ukoliko Klijent kasni sa izmirenjem svojih obaveza Pružalac usluga će, u skladu sa zakonom, primeniti pravila o docnji kao i obračun zakonske zatezne kamate i eventualne ugovorne kazne.

Pružalac usluga će izmene i dopune dostaviti elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa dostupna Pružaocu usluga, u suprotnom dostava će se izvršiti putem pošte na adresu koja je poznata Pružaocu usluga .

Smatraće se da se Klijent saglasio sa predloženim izmenama, ukoliko do dana početka primene istih, nije obavestio Pružaoca usluga da nije saglasan.

Klijent ima pravo da, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako nije saglasan sa tim izmenama.

- Ukoliko Pružalac usluga raskine ugovor o uslugama u obavezi je da izvrši Klijentu povraćaj više uplaćenog novca u visini razlike između realizovanih usluga i usluga koje Pružalac usluga nije realizovao u trenutku raskida ugovora. Ukoliko je Klijent uplatio iznos manji od troškova koji su nastali u realizaciji usluge, u obavezi je da naknadi razliku Pružaocu usluga za troškove koje je imao do momenta raskida ugovora.

Klijent nema prava da potražuje dodatne troškove ili navodi štetu do koje je došao raskidom ugovora od strane Pružaoca usluga.

- Ukoliko Klijent raskine ugovor Pružalac usluga ima prava da traži naknadu eventualno nastale štete koja je nastala raskidom ugovora od strane Klijenta.

- Ako je to ugovoreno, Pružalac usluga može otkazati pružanje usluga Klijentu ukoliko nije izmirio obaveze na osnovu ugovora i tražiti da odmah izmiri sve zaostale obaveze da bi nastavili sa pružanjem usluga.

Ukoliko i nakon zahteva za izmirenje obaveza Klijent ne izmiri obaveze, smatra se da su se stekli uslovi za raskid ugovora i stvara se obaveza Klijenta da izmiri sve obaveze po ugovoru.

Član 15.

U slučaju ustupanja potraživanja iz ugovora o uslugama (stručne obuke, prevodilačke usluge, kursevi, usluge obrazovanja....itd), od strane Pružaoca usluga drugom pravnom licu, Klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugom pravnom licu koje je imao i prema Pružaocu usluga. Drugo pravno lice ne može Klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Pružalac usluga će Klijenta obavestiti o ustupanju potraživanja iz prethodnog stava na ugovoreni način (pisanim putem, elektronski na prijavljenu elektronsku kontakt adresu ili na drugi ugovoreni način) u razumnom roku odmah nakon izvršenog ustupanja potraživanja.

Ustupanje potraživanja se ne može smatrati uslovom za raskid ugovora.

Član 16.

Ukoliko Klijent iz neopravdanih razloga odustane od zahteva za realizaciju usluge koju je tražio od Pružaoca usluga, a za koju nije potrebno potpisivanje ugovora, Pružalac usluga može naplatiti naknadu do visine ostvarenih troškova za realizaciju usluge do trenutka odustajanja Klijenta od zahteva uključujući i administrativne troškove koji iznose 20% od iznosa predračuna ili računa ili uplate gotovinom ili karticom u poslovnici (u daljem tekstu uplata) i eventualno tražiti naknadu pretrpljene štete do koje je Klijent doveo odustajući od predhodnog zahteva za realizaciju usluge.

Član 17.

Ukoliko klijent iz neopravdanih razloga odustane od zahteva za realizaciju usluge koju je tražio od Pružaoca usluga, a za koju su potpisali ugovor, Pružalac usluga može naplatiti naknadu do visine ostvarenih troškova za realizaciju usluge do trenutka odustajanja Klijenta od zahteva uključujući i administrativne troškove koji iznose 20% od vrednosti ugovora i eventualno tražiti naknadu pretrpljene štete do koje je Klijent doveo odustajući od predhodnog zahteva za realizaciju usluge po potpisanom ugovoru.

Član 18.

Klijent ima pravo na prevremenu otplatu usluga ukoliko svoju obavezu izmiruje na rate, u potpunosti ili delimično, u tom slučaju se umanjuje obaveza Klijenta za iznos uplaćenih sredstava.

Klijent može ostvariti pravo na popust za prevremeno isplaćene usluge ukoliko je to definisano ugovorom, u suprotnom ne ostvaruje pravo na popust za prevremeno isplaćene usluge.

Član 19.

U slučajevima kada Klijent odustane od korišćenja usluga po sklopljenom ugovoru, a pre realizacije dogovorenih usluga zbog nastanka okolnosti koje nije mogao predvideti u trenutku potpisivanja ugovora, uz zahtev za raskid ugovora zbog nastanka nepredvidjenih okolnosti ili dejstva više sile, Klijent mora dostaviti dokaz o nastanku nepredvidjenih okolnosti ili više sile. U suprotnom se ne može smatrati da je došlo do tih okolnosti i ne može doći do raskida ugovora na osnovu navedenih okolnosti.

Trenutkom nastanka nepredvidjenih okolnosti ili više sile, Klijenta prestaju da obavezuju dejstva sklopljenog ugovor.

U slučaju raskida ugovora iz prethodnog stava ovog člana Pružalac usluga će Klijentu vratiti uplaćeni iznos umanjen za administrativne troškove sklapanja ugovora koji u ovom slučaju iznose 5% od vrednosti ugovora, iznos će se umanjiti od ukupnog iznosa izvršenih uplata Klijenta do trenutka odustanka od tog ugovora, a povraćaj uplaćenog iznosa umanjenog

za administrativne troškove Pružalac će izvršiti najkasnije u roku od 30 dana od dana kada su se stekli uslovi za raskid ugovora.

Član 20.

U slučajevima kada Klijent odustane od zahteva za koji nije predviđeno zaključenje ugovora (nakon uplate po predračunu ili računu ili uplate gotovinom ili karticom u poslovnici) pre realizacije dogovorenog zahteva, a zbog nastanka okolnosti koje nisu postojale i nisu bile predviđene u trenutku podnošenja zahteva ili pod dejstvom više sile, Klijent je u obavezi da dostavi dokaz o nastanku nepredvidjenih okolnosti ili više sile u roku od 5 dana od dana nastupanja nepredvidjenih okolnosti ili više sile. U suprotnom, ne može se smatrati da je došlo do tih okolnosti i ne može doći do odustajanja od strane Klijenta na osnovu napred navedenih okolnosti.

U slučaju opravdanih razloga za odustanak Klijenta iz prethodnog stava ovog člana Pružalac usluga će Klijentu vratiti uplaćeni iznos depozita na ime garancije za izvršenje usluga umanjen za iznos administrativnih troškova koji u ovom slučaju iznose 5% od vrednosti usluge na osnovu zahteva klijenta, iznos će se umanjiti od ukupnog iznosa izvršenih uplata Klijenta koje je Klijent isplatio do trenutka odustanka, a povraćaj uplaćenog iznosa umanjenog za administrativne troškove Pružalac će izvršiti najkasnije u roku od 30 dana od dana kada su se stekli uslovi za raskid ugovora. Zahtev za odustanak iz stava 1. ovog člana mora se predati u pisanoj formi u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

ODGOVORNOSTI PRUŽAOCA USLUGA

Član 21.

Pružalac usluga u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa pravilima i propisima koja regulišu oblast poslovanja.

Marketinške aktivnosti Pružaoca usluga usmerene su ka pravovremenom i istinitom informisanju javnosti o njegovoj finansijskoj poziciji, vrstama i kvalitetu usluga, kadrovskim i kapitalnim resursima.

U obraćanju javnosti Pružalac usluga će izbegavati metode neloyalne konkurencije i držati se principa Kodeksa profesionalne etike i Kodeksa profesionalnog poslovnog ponašanja.

Komunikacija između Klijenta i Pružaoca usluga vrši se preko informativnog i reklamnog materijala, telefonskim kontaktom, preko internet prezentacije Pružaoca usluga, poštom odnosno komunikacijom u pisanoj formi, E-mailom, SMS uslugom mobilne telefonije, kao i direktnom usmenom komunikacijom. Usmena komunikacija ostvaruje se u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga, preko Call Centra ili pozivom telefona zaduženog za obavljanje određene delatnosti.

Pružalac usluga ima pravo da podatke (adresa, broj telefona, faksa, E-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa Klijentom) koje mu je Klijent dostavio, prilikom zaključenja ugovora ili potpisivanja zahteva za neku od usluga, koristi za dostavljanje obaveštenja Klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije navedenih u predhodnom stavu.

Član 22.

Pružalac usluga je propisao Interni kodeks profesionalnog ponašanja zaposlenih, u skladu sa zakonom. Kodeks utvrđuje opšte etičke principe i norme profesionalnog ponašanja koji se odnose na zaposlene kod Pružaoca usluga u svim njihovim poslovnim odnosima sa Klijentima.

Pružalac usluga upoznaje Klijente sa minimumom standarda dobre poslovne prakse kojih će se Pružalac usluga pridržavati u svom radu.

Pružalac usluga će, u cilju postizanja dobrih odnosa i komunikacije sa Klijentima, omogućiti da ovaj Kodeks bude dostupan svim njegovim Klijentima u njegovim poslovnim prostorijama i franšiznim jedinicama.

Član 23.

Pružalac usluga obezbeđuje, na zahtev Klijenta, informacije o stanju realizacije usluga ili zahteva Klijenata, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa Klijenta i Pružaoca usluga.

Pružalac usluga Klijentima pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim, kako u sedištu Pružaoca usluga, tako i u njenim drugim teritorijalnim jedinicama poslovanja i franšiznim jedinicama.

Član 24.

Pružalac usluga ne odgovara za štetu koja nastupi delovanjem:

- više sile
- oružanih sukoba
- mera koje preduzima domaći, strani ili međunarodni organ vlasti
- bojkota, štrajka ili drugih oblika prekida rada izazvanih sindikalnom akcijom

- prekida struje, prekida u sredstvima veze, prekida internet komunikacije ili opremi ili softveru Pružaoaca usluga ili trećih lica i
- drugih okolnosti na koje Pružalac usluga nema uticaj.
Navedeno u prethodnom stavu ovog člana važi i u slučaju da Pružalac usluga iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost.
Pružalac usluga će preduzeti mere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Klijentu.

Član 25.

Pružalac usluga ima pravo na slobodan izbor Klijenata.

Pružalac usluga ne realizuje nezakonite aktivnosti i poslove, niti podržava bilo koje druge aktivnosti koje su proistekle iz nezakonitih aktivnosti, ili koje kao krajnji cilj imaju neku nezakonitu aktivnost.

Pružalac usluga ima pravo i da na osnovu ocene stručnih službi Pružaoaca usluga odbije zaključenje ugovora i/ili pružanje usluge Klijentu.

Takodje, Pružalac usluga ima pravo da bez saglasnosti Klijenta obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i sprečavanja finansiranja terorizma, kao i u skladu sa svojim internim aktima, a u sve u skladu sa propisima.

Poslovna tajna

Član 26.

Poslovnim tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- podaci koji su poznati Pružaoцу usluga, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze Klijenata;

- drugi podaci do kojih Pružalac usluga dođe u poslovanju sa Klijentima.

Pružalac usluga i članovi njegovih organa, direktor, rukovodioci, zaposleni kod Pružaoaca usluga i zaposleni u članicama Grupe ili franšiznim jedinicama koje pripadaju Pružaoцу usluga, kao i spoljni revizor Pružaoaca usluga i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Pružaoaca usluga i njegovih Klijenata, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu.

Pružalac usluga može saopštiti podatke o Klijentu koji se smatraju poslovnim tajnom trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog Klijenta, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

Član 27.

Izuzeci od obaveze čuvanja poslovnim tajne postoje ako se podaci saopštavaju :

- na osnovu Odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe Ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca;
- u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država uz podnošenje odgovarajućih pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdan interes ovih lica;
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini Klijenta od strane nadležnog organa;
- regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih i fizičkih lica koja obavljaju delatnost u skladu sa propisima kojima se uređuje platni promet;
- Poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- organu nadležnom za poslove kontrole deviznog poslovanja;

Pružalac usluga ima pravo da podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu saopšti javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim nadležnim organima koji vrše javno-pravna ovlašćenja isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa Zakonom.

Član 28.

Klijent ugovorom daje saglasnost i ovlašćuje Pružaoaca usluga da sve podatke koje mu je prezentovao prilikom zaključenja Ugovora, kao i podatke do kojih Pružalac usluga dođe u toku realizacije ovog Ugovora, a koji se u smislu Zakona o zaštiti podataka smatraju ličnim podacima, a u smislu Zakona o poslovnoj tajni mogu koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije ovog Ugovora, unapređenja poslovne saradnje sa Klijentima, razvoja svojih usluga i proizvoda, kao i u svrhu sprovođenja istraživanja i analiza za potrebe Pružaoaca usluga.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Pružaoca usluga da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama i franšiznim jedinicama, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Pružaoca usluga, kao i za ostale poslovne potrebe Pružaoca usluga. Napred navedeno ima dejstva jedino ako je Pružalac usluga ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima, kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka, obezbedio isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim Klijentima. Takođe, podrazumeva se da je Pružalac usluga obezbedio da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, kao i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

Pružalac usluga zadržava pravo da podatke svojih Klijenata, uključujući i podatke o uslugama koje koriste i druge podatke koji su poznati Pružaocu usluga, prosleđuje svojim poslovnim jedinicama i ograncima u sastavu Pružaoca usluga kao i franšiznim jedinicama ili trećim licima, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou poslovanja Pružaoca usluga, kao i za sve ostale poslovne potrebe Pružaoca usluga.

Klijent je saglasan da u ovakvim slučajevima Pružalac usluga ima pravo da prenosi njegove podatke svojim poslovnim jedinicama i ograncima kao i franšiznim jedinicama ili trećim licima. Ukoliko dođe do prenosa podataka od strane Pružaoca usluga svojim poslovnim jedinicama i ograncima u sastavu, kao i franšiznim jedinicama ili trećim licima, Pružalac usluga je u obavezi da obezbedi adekvatan tretman vezano za čuvanje poverljivosti i integriteta podataka svojih Klijenata, a u skladu sa važećim relevantnim propisima Republike Srbije.

Pružalac usluga i rizici

Član 29.

Pružalac usluga je u skladu sa propisima, kao i u skladu sa svojim internim procedurama, u obavezi da poštuje određene limite izloženosti raznim vrstama rizika za poslove koje Klijent želi da obavlja sa njim.

Veći rizik predstavlja i veću cenu poslovanja kako za Pružaoca usluga tako i za Klijenta.

Pružalac usluga će Klijentu objasniti potrebu za smanjenjem rizika u određenim slučajevima kada potreba Klijenta za određenom uslugom može uticati na povećanje rizika, kao i o načinima smanjenja rizika koji iziskuju saradnju Klijenta u domenu pribavljanja dodatnih dokaza, sredstava obezbeđenja ili ispunjavanja drugih uslova, a u cilju realizacije posla po najmanje rizičnim uslovima, kako za Klijenta, tako i za Pružaoca usluga.

Upravljanje sukobima interesa

Član 30.

Zbog prirode delatnosti koju obavlja Pružalac usluga, a koja uključuje poslove u oblastima obrazovanja, prevodilačkih usluga, stručnih obuka, prodaje nepokretnosti, kurseva, izgradnje nekretnina može doći do sukoba:

- Između interesa Pružaoca usluga (uključujući rukovodioce i zaposlene, povezane posrednike ili franšizne jedinice) ili određenih lica povezanih sa Pružaoceom usluga i obaveza koje Pružalac usluga ima prema svojim Klijentima i

- između različitih interesa dva ili više Klijenata sa kojima Pružalac usluga ima poslovni odnos.

Pružalac usluga je u obavezi da utvrdi mogućnost nastanka sukoba interesa, te ako je moguće da ih izbegne.

Ako se sukobi interesa ne mogu izbeći postojećom organizacijom ili internim procesima unutar poslovanja Pružaoca usluga, prioritet Pružaoca usluga je da ih reši u interesu svojih Klijenata.

Ukoliko ne postoje organizacione i administrativne mere kojima može da se obezbedi sprečavanje rizika nanošenja štete Klijentu, Pružalac usluga će obelodaniti Klijentu osnovnu prirodu, odnosno izvore sukoba interesa, pre zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom, odnosno pre nego što započne izvršenje usluga u ime i za račun Klijenta.

Obelodanjivanje, kao krajnju meru upravljanja sukobima interesa, Pružalac usluga će izvršiti uopšteno, odnosno na način kojim se ne narušavaju odredbe o poslovnoj tajni prema drugim Klijentima.

Politika o poslovnim poklonima

Član 31.

Politika o poklonima reguliše upravljanje sukobom interesa koji nastaje u momentima u kojima zaposleni kod Pružaoca usluga prihvataju poklone, i ostale privatne koristi ponuđene od strane Klijenata i drugih poslovnih partnera Pružaoca usluga, koji se smatraju neprimerenim ili premašuju granice uobičajenog poslovnog odnosa.

Putem izveštaja zaposlenih o ponuđenim poslovnim poklonima, Pružalac usluga prikuplja i obrađuje podatke koji se odnose na poslovne poklone, i to: podatke o identitetu Klijenta / poslovnog partnera koji je ponudilac poklona zaposlenom, kao i o vrsti i procenjenoj vrednosti ponuđenog poslovnog poklona.

Obradom podataka o poslovnim poklonima Pružalac usluga umanjuje sukob interesa koji može nastati iz uticaja poklona na nepristrasan i zakonit rad zaposlenih na najmanju moguću meru. Sve prihvaćene poklone, koji su suprotni politici Pružaoca usluga, prosleđuju se u humanitarne svrhe.

ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Član 32.

Klijent je obavezan da pre zaključenja ugovora sa Pružaocem usluga pažljivo pročita sve uslove, a koji su sadržani u pismenim dokumentima Pružaoca usluga, počevši od Opštih uslova poslovanja, ponude Pružaoca usluga, tekstova ugovora, aneksa i priloga ugovora, opštih uslova korišćenja pojedinih usluga, koje mu Pružalac usluga dostavlja u cilju zaključenja konkretnog pravnog posla.

Takođe Klijent ima pravo da se redovno informiše o promenama uslova koje nudi Pružalac usluga i da zatraži sve dodatne relevantne informacije i objašnjenja.

Obaveštavanje Pružaoca usluga

Član 33.

Klijent je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promene, obavesti Pružaoca usluga o svim promenama ličnog i porodičnog imena, kućne adrese, adrese poslodavca, promeni ovlašćenog lica i drugim promena bitnim za nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta i Pružaoca usluga.

O statusnim i drugim promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre, suda ili drugog nadležnog organa Klijent je u obavezi da obavesti Pružaoca usluga, uz dostavljanje dokaza o promeni, u roku od 3 dana od dobijanja rešenja o upisu te promene.

Klijent je u obavezi da bez odlaganja obavesti Pružaoca usluga i o promeni drugih elemenata koji su važni za servisiranje njegovih obaveza prema Pružaocu usluga, kao što su promena posla, gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi, važni za medjusobni odnos.

Klijent je takođe u obavezi da prijavi Pružaocu usluga promenu svih podataka koje je Pružalac usluga prijavio kao relevantne za dostavu obaveštenja i informacija a koje se ne nalaze u zvanično registrovanim podacima vezanim za Klijenta. U suprotnom, Pružalac usluga neće snositi posledice neprijavlivanja ovakvih promena. Navedeno se naročito odnosi na kontakt podatke prijavljene u svrhu obaveštavanja Klijenta koje Pružalac usluga vrši u skladu sa propisima i ovim Opštim uslovima, kao i na sva druga obaveštavanja koja su u interesu Klijenta i Pružaoca usluga, a koji uključuju poštansku adresu, broj telefona, E-mail adresu i slično.

Klijent je takodje obavezan da se odazove na razgovor, kad god Pružalac usluga oceni da je to potrebno i tako pruži relevantne informacije.

Član 34.

Pisana komunikacija između Pružaoca usluga i Klijenta vrši se prema poštanskoj i/ili elektronskoj adresi o kojoj je Klijent obavestio Pružaoca usluga, odnosno putem slanja SMS poruka na broj mobilnog uređaja koji je dostavljen Pružaocu usluga.

U slučaju da Klijent ne obavesti Pružaoca usluga blagovremeno o promeni adrese boravišta, prebivališta, sedišta, kao i o drugim podacima koji mogu uticati na uredno dostavljanje obaveštenja Pružaocu usluga, sva obaveštenja (polaganje ispita, održavanje predavanja, status predmeta, status prevoda itd) smatraće se uredno dostavljena ukoliko su poslata na poslednju adresu koju je Klijent prijavio Pružaocu usluga, a obaveza Pružaoca usluga, koja iz obaveštenja proističe, smatraće se izvršenom:

- na dan predaje pisanog materijala – pošiljke pošti za dostavu preporučenom pošiljkom, na dan predaje pisanog materijala;
- pošiljke firmi koja je registrovana i angažovana od strane Pružaoca usluga za dostavu;
- na dan dostave izvršen elektronskim putem na trajnom nosaču podataka koji omogućava čuvanje podataka – E-mail, SMS koji je Klijent naznačio kao kontakt podatak;
- na dan dostave na drugi način po izboru Pružaoca usluga u slučajevima kada sa Klijentom nije drugačije ugovoreno.

Posledice neispunjavanja obaveze iz prethodnog stava ovog člana snosiće Klijent.

U slučaju da pošiljka / elektronska poruka dostavljena Klijentu bude vraćena Pružaocu usluga, zbog netačno datih podataka od strane Klijenta ili neažuriranih podataka, Pružalac usluga može prestati da šalje pisane / elektronske pošiljke Klijentu, sve dok Klijent ne obavesti Pružaoca usluga o promeni odnosno o tačnim podacima potrebnim za dostavu pošiljki.

Ukoliko Pružalac usluga utvrdi da registrovani brojevi telefona, e-mail adresa, faksa i drugih elektronskih kontakt adresa ne pripadaju Klijentu ili su neispravni, prestaje obaveza Pružaoca usluga o obaveštavanju Klijenta.

U slučaju iz prethodnog stava smatraće se da je Klijent uredno obavešten, ukoliko je Pružalac usluga dostavio obaveštenje Klijentu na poslednju prijavljenu i poznatu adresu/e-mail/br. mobilnog telefona.

Član 35.

Isprave i obaveštenja koje Klijent dostavlja Pružaocu usluga i na stranom jeziku, na zahtev Pružaoca usluga dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik, a u određenim slučajevima strana dokumenta moraju biti overena od strane javnog beležnika i nadoverena apostilom.

Isprave, obaveštenja i nalozi koje Klijent dostavlja Pružaocu usluga moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani, kao i sve naknadne i izmene i dopune osnovnih zahteva. Izmene i dopune zahteva moraju biti sa jasnom naznakom i pozivom na osnovni zahtev koji je predmet izmene ili dopune. Klijent je odgovoran za štetu koja nastane ukoliko se ne pridržava obaveza obaveštavanja Pružaoca usluga, u smislu člana 32. i 33.

Punomoćje

Član 36.

U slučajevima kada je Klijent dao punomoćje trećem licu, Klijent mora obavestiti Pružaoca usluga u pisanoj formi o tom punomoćju, ili izmeni ili opozivu punomoćja.

Klijent mora predstaviti ovlašćeno lice Pružaoca usluga, a originalni identifikacioni dokumenti trećih lica (punomoćnika) moraju se dostaviti Pružaocu usluga na uvid i priložiti u overenoj kopiji.

Punomoćnik ne može biti ovlašćen da dalje prenosi punomoćje niti može raskinuti ugovor bez specijalnog punomoćja datog od strane Klijenta.

U slučajevima kada je davalac punomoćja penzioner punomoćje se obnavlja nakon 1 godine od dana davanja punomoćja.

Član 37.

Dato punomoćje prestaje:

- u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika,
- istekom roka tokom kojeg je punomoćje bilo važeće,
- opozivom punomoćja / otkazom punomoćja.

Član 38.

U slučaju opoziva punomoćja koje je dao Klijent-korisnik usluga, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Pružaocu usluga, odnosno kada Klijent-korisnik usluga u prostorijama Pružaoca usluga izmeni i dopuni ili opozove dato punomoćje.

Nalozi Pružaocu usluga

Član 39.

Zahtevi Klijenata koji se odrađuju na osnovu pisanog zahteva moraju biti čitki, jasni i nedvosmosleni, dati u pisanoj formi ili na drugi način, a u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima i aktima Pružaoca usluga.

Ukoliko Pružalac usluga smatra da nije u mogućnosti da izvrši zahtev, obavestiće o tome Klijenta u razumnom/propisanom roku.

Pružalac usluga ne odgovara za štetu koja nastane u izvršenju naloga, ako je šteta prouzrokovana potrebom za dopunskom proverom nedovoljno preciznih naloga.

Pružalac usluga ne odgovora za štetu ukoliko je pri realizaciji naloga postupao sa uobičajenom pažnjom.

Član 40.

Klijent je u obavezi da popuni obrasce, propisane kod Pružaoca usluga, u celosti kada je to neophodno kako bi se odmah obezbedilo postupanje po nalogu sadržanom u obrascu.

Pružalac usluga ima pravo da ne izvrši naloge ako su nalozi dati na obrascima koje Pružalac usluga nije sačinio ili odobrio.

U slučaju netačnih ili nepotpunih informacija dostavljenih Pružaocu usluga od strane Klijenta, Pružalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koji gubitak ili štetu proizašlu iz takvog činjenja ili nečinjenja.

Član 41.

Ukoliko Klijent zahteva hitno izvršenje naloga-zahteva, o tome mora posebno obavestiti Pružaoca usluga, istovremeno sa davanjem naloga.

Član 42.

Klijent mora bez odlaganja proveriti tačnost podataka unetih u ugovore, i u ostalu dokumentaciju vezanu za realizaciju zahteva klijenta, kao i svih drugih obaveštenja koje primi od Pružaoca usluga, te u cilju usaglašavanja/ispravke o eventualnim uočenim nepravilnostima obavesti Pružaoca usluga.

Prigovor klijenta i druge reklamacije

Član 43.

Ako Klijent smatra da se Pružalac usluga ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja i Opštih uslova, može uputiti pisano, elektronskim putem ili neposredno prigovor direktoru, ili nadležnom organu Pružaoca

usluga (rukovodiocu, direktoru sektora, menadžeru, koordinatoru) u skladu sa internom procedurom Pružaoca usluga o načinu postupanja po prigovoru Klijenta.

Nadležne organizacione jedinice kojima se dostavljaju prigovori klijenata, njihove poštanske i e-mail adrese, kao i objašnjenje o obrascu za dostavljanje prigovora istaknuti su u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga i na internet prezentaciji Pružaoca usluga.

Član 44.

Klijent ima pravo da Pružaocu usluga uputi prigovor u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) ako smatra da se Pružalac usluga ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Klijentom. Klijent ima pravo na prigovor u roku od 8 dana od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Klijentom se smatra i davalac sredstva obezbeđenja.

Pružalac usluga je u obavezi da Klijentu u pismenoj formi dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, a takođe je u obavezi i da u tom odgovoru Klijentu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu nadležnoj instituciji, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Izuzetno, ako Pružalac usluga iz objektivnih i neskrivljenih razloga ne može dostaviti odgovor u roku iz prethodnog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 8 dana, o čemu je Pružalac usluga u obavezi da pismeno obavesti Klijenta u roku od 8 dana od dana prijema prigovora. Pružalac usluga je u obavezi da u obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije bio u mogućnosti da dostavi odgovor u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu s tim stavom.

Pružalac usluga ne može Klijentu koji je podneo prigovor naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Pružalac usluga je u obavezi da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Klijent ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Član 45.

Ako je Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz prethodnog člana – Klijent i Pružalac usluga mogu, pre pokretanja sudskog spora, rešiti spor vansudskim rešavanjem sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Nadležno telo za vansudsko rešavanje sporova bliže je definisano Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 46.

Tela iz prethodnog člana sprovode posredovanje u skladu sa Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova. Klijent i Pružalac usluga su u obavezi, da u slučaju spora, pokušaju da sporni odnos reše posredovanjem pre pokretanja sudskog postupka.

Postupak posredovanja se pokreće predlogom za zaključenje sporazuma o pristupanju posredovanju. Kada jedna strana uputi ovakav predlog, druga strana je dužna da se o navedenom predlogu izjasni pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema predloga.

Zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju smatra se da je postupak posredovanja pokrenut. Klijent i Pružalac usluga su u obavezi da u toku postupka posredovanja nastoje da mirnim putem i u skladu sa dobrim poslovnim običajima reše sva sporna pitanja.

Ukoliko postignu saglasnost i razreše sva sporna pitanja, Pružalac usluga i Klijent zaključuju sporazum o rešavanju spora putem posredovanja.

U slučaju da Pružalac usluga i Klijent ne postignu saglasnost prilikom sprovođenja postupka posredovanja, postupak posredovanja se okončava. Svaka strana može ostvariti svoja prava pred stvarno i mesno nadležnim sudom.

Postupak posredovanja bliže je uređen Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova.

Član 47.

U slučaju postojanja primedbi na dokumenta koja je Klijent primio od Pružaoca usluga, reklamacija mora biti dostavljena Pružaocu usluga najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema spornog dokumenta ili od dana saznanja za osnov prigovora. Pružalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana pismeno odgovori Klijentu koji je podneo reklamaciju. Pružalac usluga je u obavezi da Klijentu izda pisanu potvrdu o prijemu reklamacije ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije.

Pružalac usluga je u obavezi da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija Klijenata.

Način podnošenja reklamacija u vezi sa uslugama koje spadaju u delatnost Pružaoca usluga bliže je definisan propisima koji regulišu tu materiju.

Ukoliko Klijent ne dostavi prigovor ili reklamaciju u navedenim rokovima, smatraće se da je saglasan sa sadržajem dokumenata primljenih od Pružaoca usluga.

Pružalac usluga ne odgovara za eventualne štetne posledice prouzrokovane kašnjenjem Klijenta prilikom ulaganja prigovora.

Član 48.

Klijent je dužan da bez odlaganja obavesti Pružaoca usluga da u očekivanom roku nije primio dokument, koji je saglasno ugovoru, Pružalac usluga trebalo da dostavi (dogovoreno prilikom izrade zahteva).

Pružalac usluga ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka prijema dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavješten.

Instrumenti obezbeđenja

Član 49.

Klijent je dužan da na zahtev Pružaoca usluga pruži adekvatne instrumente obezbeđenja potraživanja.

Instrumenti obezbeđenja su jedan od najbitnijih faktora za ublažavanje rizika. Određene instrumente u svrhu umanjenja rizika posebno je važno pribaviti za obavljanje odredjenih zahteva koje traži Klijent.

Član 50.

Ako je obezbeđenje koje Klijent pruži nedovoljno ili u toku trajanja ugovorne obaveze postane neadekvatno za pokriće tekućih obaveza, Klijent je na zahtev Pružaoca usluga dužan da dopuni ili zameni takvo obezbeđenje. Svaki takav zahtev Pružalac usluga daje u pisanoj formi uz navođenje razloga za njegovo isticanje.

Ukoliko su u ugovornom odnosu između Pružaoca usluga i Klijenta definisani instrumenti obezbeđenja u vidu hipoteke na nepokretnoj imovini ili zaloge na pokretnim stvarima, Klijent je dužan da dostavi procenu/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretnosti i da izvrši osiguranje istih i vinkulira polisu/e osiguranja u korist Pružaoca usluga.

Procena/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretnosti i osiguranje/a predmeta založnog prava i vinkuliranje polise u korist Pružaoca usluga je predviđeno Aktima koji regulišu poslovanje Pružaoca usluga. Važnost procene/a je 3 (tri) godine od dana izvršenja procene. Osiguranje nepokretnosti i/ili pokretnosti i vinkuliranje polise se vrši na godišnjem nivou u vremenu trajanja ugovornog odnosa između Pružaoca usluga i Klijenta.

U toku trajanja ugovornog odnosa obe ugovorne strane mogu inicirati zamenu uspostavljenog sredstva obezbeđenja u skladu sa propisima i internim aktima Pružaoca usluga.

Neispunjenje ugovornih obaveza od strane Klijenta i raskid ugovora

Član 51.

Ako Klijent i posle dostavljanja obavještenja ne izmiri dospеле obaveze, Pružalac usluga ima pravo da svoje potraživanje proglasi dospelim i da zahteva naplatu celokupnog potraživanja. Takvo obavještenje Pružalac usluga sačinjava u pisanoj formi uz navođenje razloga za raskid ugovora/naplatu potraživanja.

Član 52.

Troškovi koje Pružalac usluga bude imao u eventualnom sudskom postupku naplatiće se u skladu sa odlukom suda.

Svi sudski ili vansudski troškovi koje Pružalac usluga snosi, ako učestvuje u sudskim postupcima ili sporove između Klijenta i treće strane, padaju na teret Klijenta.

Klijent snosi sve troškove koje je Pružalac usluga imao radi naplate dospelog potraživanja prema Klijentu.

Član 53.

Klijent i Pružalac usluga mogu raskinuti ugovorni odnos u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i u skladu sa pojedinačnim uslovima definisanim u ugovoru.

Pravno dejstvo raskida ugovornog odnosa počinje da teče od dana sporazuma o raskidu ugovora ili od dana prijema obavještenja o raskidu, ukoliko drugačije nije izričito ugovoreno.

Član 54.

Kod poslova koje obavlja, Pružalac usluga može raskinuti ugovorni odnos i ako ugovorom to nije eksplicitno definisano u sledećim slučajevima i na sledeći način:

- kada je tekući račun pravnog lica u stalnom negativnom saldu bez priliva po računu u kontinuitetu godinu dana ili u blokadi.

- kada je tekući/platni račun u stalnom negativnom saldu bez priliva po računu u koninuitetu do godinu dana ili u blokadi.

Član 55.

Kod svih poslovnih odnosa Pružalac usluga može raskinuti ugovorni odnos i ako to ugovornom nije eksplicitno definisano u sledećim slučajevima i na sledeći način:

- u slučaju da Klijent ne ispunjava zahteve propisa i internih procedura Pružaoce usluga u vezi sa regulativom iz oblasti poznavanja Klijenta i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- u slučaju da je po ocenama stručnih službi Pružaoce usluga prepoznat značajni reputacioni rizik u vezi sa Klijentom i njegovim povezanim licima;
- u slučaju da se u vezi sa Klijentom ili njegovim povezanim licima vodi istražni postupak koji može bitno ugroziti poslovanje Pružaoce usluga, ili je Pružalac usluga stekao saznanje o Klijentu ili njegovim povezanim licima koje upućuje na mogući rizik od finansijskog kriminala, rizika i zloupotreba od strane Klijenta.

Identifikacija klijenta

Član 56.

Klijent je, u skladu sa propisima i internim procedurama Pružaoce usluga, obavezan da podnese određenu dokumentaciju, i to:

- pre uspostavljanja bilo kakve poslovne saradnje sa Pružaoce usluga
- pri upisu kursa
- stručne obuke
- predavanja dokumanata na prevodjenje
- upisa u skolu.

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese, Pružalac usluga ističe na svojoj internet prezentaciji kao i u svojim poslovnim prostorijama u formi liste dokumentacije koja je potrebna za upis ili ostvarivanje određenog zahteva a koja je dostupna Klijentima. Lista dokumenacije sadrži i način podnošenja dokumenta (original, kopija i sl) kao i starost dokumenta, način overe i ostale bitne elemente kojih je Klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Pružalac usluga zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa Klijentom u slučaju da podneta dokumentacije nije u skladu sa zahtevom Pružaoce usluga.

Pored liste dokumentacije Pružalac usluga zadržava pravo da od Klijenta zahteva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.

Posebne napomene:

Minimum dokumentacije za fizička lica

Fotokopija ličnog dokumenta (lična karta ili pasoš) uz original na uvid i to za: Klijenta fizičko lice i preduzetnika koji vrši upis ili ostvarivanje određenog zahteva ili uspostavlja ugovorni odnos sa Pružaoce usluga, kao i za zaposlenog ili punomoćnika koji za fizičko lice vrši upis ili ostvarivanje određenog zahteva ili uspostavlja ugovorni odnos, i zakonskog zastupnika fizičkog lica i preduzetnika.

Za Klijenta - maloletno lice: izvod iz matične knjige rođenih ili rešenje o starateljstvu, a za punoletna lica pod starateljstvom - rešenje o starateljstvu.

Klijent je u obavezi da pruži i druge informacije i podnese dodatnu dokumentaciju na zahtev Pružaoce usluga.

Pružalac usluga može tražiti dostavljajnje dodatne dokumentacije od Klijenta za realizaciju zahteva u skladu da propisima koji regulisu predmetnu materiju.

Član 57.

PREVODILAČKE USLUGE

Klijent je u obavezi da za prevodilačke usluge, za koje nije potrebno potpisivanje ugovora, uplati depozit na ime garancije za izvršenje usluga u visini definisanoj u ovom članu. Bez uplate odgovarajućeg depozita na ime garancije za izvršenje usluga Pružalac usluga neće pristupiti realizaciji zahteva Klijenta.

Pružalac usluga je definisao visinu minimalne uplate depozita na ime garancije za izvršenje usluga za usluge prevodjenja u zavisnosti od broja strana:

- od 1 do 20 strana (Klijent je u obavezi da uplati depozit na ime garancije za izvršenje usluga u visini od 100% od ukupne cene prevodilačkih usluga)
- od 21 do 50 strana (Klijent je u obavezi da uplati depozit na ime garancije za izvršenje usluga u visini od 60% od ukupne cene prevodilačkih usluga)
- Od 51 i više strana (Klijent je u obavezi da uplati depozit na ime garancije za izvršenje usluga u visini od 50% od ukupne cene prevodilačkih usluga)

Pružalac usluga je u obavezi da za svaku uplatu depozita na ime garancije za izvršenje usluga izda priznanicu fizičkom licu na iznos uplaćenog depozita na ime garancije za izvršenje usluga.

Odustanak Klijenta pre nego što se započne sa realizacijom zahteva

Kada Klijent odustane od svog zahteva vezano za usluge prevođenja, pre nego što Pružalac usluga započne sa realizacijom zahteva, Klijent stiče pravo na povraćaj uplaćenog iznosa depozita na ime garancije za izvršenje usluga umanjenog za administrativne troškove koji iznose 20% od vrednosti usluge na osnovu zahteva klijenta.

Odustanak Klijenta kada se započne sa realizacijom zahteva

Kada Klijent odustane od svog zahteva vezano za usluge prevođenja u trenutku kada je Pružalac usluga ili lice koje je on angažovao započelo sa realizacijom zahteva, Klijent ne stiče pravo na povraćaj uplaćenog iznosa depozita na ime garancije za izvršenje usluga.

Odustanak Klijenta nakon realizacije zahteva

Kada Pružalac usluga ili lica koje je on angažovao realizuje zahtev Klijenta (obavi prevodjenje dokumenta), Klijent gubi pravo da odustane od svog zahteva vezano za usluge prevodjenja. U slučaju da odustane, Klijent nema pravo na povraćaj uplaćenog iznosa depozita na ime garancije za izvršenje usluga i u obavezi je da uplati razliku između uplaćenog iznosa depozita na ime garancije za izvršenje usluga i punog iznosa prevodilačkih usluga.

Prevodilačka strana

Cena prevodilačkih usluga je definisana prevodilačkom stranom. Jedna prevodilačka strana može imati najviše 1800 karaktera sa razmakom. Kod dokumenata koja na jednoj fizičkoj strani imaju više od 1800 karaktera sa razmakom, za definisanje broja prevodilačkih strana koristiće se metoda iz ovog stava.

Sva tipska dokumenta na jednoj fizičkoj strani, smatra se da imaju jednu prevodilačku stranu.

Tipskim dokumentima smatraju se:

- Izvod iz maticne knjige rođenih
- Državljanstvo
- Krštenica
- Umrlica
- Uverenje
- Potvrda o neosuđivanosti
- Potvrda da se ne vodi postupak pred nadležnim organom
- Izvod iz knjige venčanih
- Diploma (ako je na jednom fizičkoj strani)

Prevodilačke usluge mogu da se obavljaju po ubrzanom postupku za sve vrste dokumenata, na zahtev Klijenta.

Ubrzanim postupkom se smatra kada Klijent zahteva da mu se izvrše prevodilačke usluge opcijom "danas za danas" ili opcijom "danas za sutra". Ukoliko Klijent zahteva da mu se izvrše prevodilačke usluge dokumenta po ubrzanom postupku, doplaćuje iznos uvećan za 50% na redovnu cenu usluga.

Ukoliko Klijent zahteva da mu se urade prevodilačke usluge po ubrzanom postupku, Pružalac usluga ne može da odgovara za tačnost prevoda.

Ukoliko dodje do greške prilikom prevodjenja, Klijent može tražiti od Pružaoca usluga da o svom trošku otkloni grešku. Greška nastala prilikom prevodjenja ne može se smatrati osnovom da Klijent traži povraćaj novca, odustane od prevoda, traži nadoknadu troškova ili zahteva nadoknadu štete.

Kada se prevodilačke usluge, na zahtev Klijenta, obavljaju po ubrzanom postupku potrebno je da se iste obave u dogovorenom roku. Pružalac usluga ne može snositi odgovornost ukoliko prevodilačke usluge ne budu realizovane/završene u dogovorenom roku. Pružalac usluga je u obavezi da naknadno saopšti Klijentu u kom roku će biti realizovane/završene prevodilačke usluge.

Ukoliko prevodilačke usluge ne budu realizovane/završene u dogovorenom roku, to se ne može se smatrati osnovom da Klijent traži povraćaj novca, odustane od prevoda, traži nadoknadu troškova ili zahteva nadoknadu štete.

Obaveza Klijenta je da prilikom preuzimanja dokumenta, koji je predao Pružaocu usluga da bi se izvršile prevodilačke usluge, proveriti da li se radi o dokumentu koji je predao. Ne može se smatrati greškom Pružaoca usluga, ukoliko Klijent preuzme pogrešan dokument.

Prevodilačke usluge obavljaju ovlašćeni sudski prevodioci i stručni prevodioci u skladu sa propisima koji regulišu ovu materiju.

Prevodilačke usluge su standardizovane standardom kvaliteta ISO 9001 i EN15038.

Nadoverena apostilom:

Prevod nadovere apostil pečata se naplaćuje u vrednosti od ½ prevodilačke strane.

Obaveza Klijenta je da uradi nadoveru dokumenta apostilom za koji je potrebno da ima ovu nadoveru.

Nije obaveza Pružaoca usluga ili zaposlenog kod Pružaoca usluga da zahteva ili upućuje Klijenta da uradi nadoveru dokumenta apostilom, za koji su uradjene prevodilačke usluge.

U slučaju da Klijent nije uradio nadoveru dokumenta apostilom ili nije zahtevao da se u njegovo ime i za njegov račun uradi nadovera apostilom na dokumentu za koji su uradjene prevodilačke usluge, a da odlaskom kod nadležnog organa

ili institucije utvrdi da je to potrebno, ne može se smatrati da je to krivica Pružaoca usluga ili zaposlenog kod Pružaoca usluga. Smatra se da je to propust Klijenta, te Klijent ne može uložiti prigovor niti žalbu Pružalacu usluga. Isto tako, ne može tražiti naknadu troškova i naknadu štete koje je imao zbog sopstvenog propusta.

Ukoliko Klijent zahteva da u njegovo ime i za njegov račun Pružalac usluga uradi nadoveru dokumenta apostilom, Klijent je u obavezi da nadoknadi troškove koje je Pružalac usluga imao u realizaciji njegovog zahteva.

Troškovi realizacije nadovere dokumenta apostilom koje Pružalac usluga može imati su:

- putni troškovi odlaska u nadležnu instituciju koja se bavi nadoverom dokumenta apostilom;
- troškovi zaposlenog u zavisnosti od vremena provedenog za realizaciju zahteva;
- troškovi provizije prilikom uplate za usluge nadovere dokumenta apostilom kod nadležne institucije;
- troškovi nadovere dokumenta apostilom kao i drugi troškovi koji nastanu pri realizaciji traženog zahteva.

U slučaju da se ispostavi da nije bila potrebna ova vsta nadovere dokumenta za koji je Klijent trazio od Pružaoca usluga da u njegovo ime i za njegov račun uradi nadoveru dokumenta apostilom, Klijent nema prava da traži da mu se vrate troškovi koju su mu naplaćeni za uslugu realizacije njegovog zahteva.

Član 58.

Javne nabavke

Javne nabavke obavljaju se u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama i ostalim propisima koji regulišu ovu materiju.

Posebne odredbe koje se odnose na kandidate i polaznike

Član 59.

Kursevi jezika u organizaciji Pružaoca usluga

Kursevi jezika koji se vrše u organizaciji Pružaoca usluga obavljaju se u skladu sa zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Propisi koji će bliže definisati standarde upisa, polaganja ispita, izdavanja sertifikata, uverenja ili potvrde nakon savladanog kursa jezika i položenog ispita za polaznika i kandidata za kurseve jezika, zavisi od plana i progama kursa jezika kao i od uzrasta polaznika i kandidata.

Zaposleni koji održavaju obuke i vrše ispitivanja kurseva jezika su obavezi da imaju odgovarajuće obrazovanje i da ispunjavaju potrebne standarde u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju.

Informacije bliže vezane za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata i polaznika, kurseve jezika, način polaganja ispita, uslove za izdavanje sertifikata, uverenja ili potvrda, možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Kursevi jezika su standardizovani standardom kvaliteta ISO 9001.

Član 60.

Održavanje polaganja medjunarodnih ispita

Polaganje medjunarodnih ispita koje Pružalac usluga obavlja u ime medjunarodno priznatih organizacija, obavlja se u skladu sa Pravilnicima medjunarodno priznatih organizacija i zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Standarde upisa i polaganja ispita za kandidata za medjunarodne ispite obavlja se u skladu sa Pravilnicima medjunarodno priznatih organizacija i zakonskom regulativom koja definiše ovu materiju.

Zaposleni koji vrši ispitivanja je u obavezi, a u skladu sa Pravilnicima medjunarodno priznatih organizacija, da ima odgovarajuće obrazovanje i da ispunjava potrebne standarde, u skladu zakonskom regulativom koja definiše ovu materiju.

Bliže vezano za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata, način polaganja ispita, možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Član 61.

Stručne i specijalističke obuke

Stručne i specijalističke obuke, koje se vrše u organizaciji Pružaoca usluga, obavljaju se u skladu sa zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Propisi koji će bliže definisati standarde upisa, polaganja ispita, izdavanja sertifikata, uverenja ili potvrda nakon savladane stručne/specijalističke obuke i položenog završnog ispita, zavisi od plana i progama stručne/specijalističke obuke.

Zaposleni koji održava stručne i specijalističke obuke i vrši ispitivanja u obavezi je da ima odgovarajuće obrazovanje i da ispunjava potrebne standarde u skladu zakonskom regulativom koja definiše ovu materiju.

Bliže vezano za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata i polaznika, stručne i specijalističke obuke, način polaganja ispita, uslove za izdavanje sertifikata, uverenja i potvrda, možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Standardi stručnih i specijalističkih obuka su standardizovani standardom kvaliteta ISO 9001.

Član 62.

Kursevi i obuke računara

Kursevi i obuke računara koje se vrše u organizaciji Pružaoca usluga obavljaju se u skladu sa zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Propisi koji će bliže definisati standarde upisa, polaganja ispita, izdavanja sertifikata, uverenja i potvrda nakon savladanog kursa i obuke računara, i položenog ispita/završnog ispita kurseva i obuke računara, zavisi od plana i progama kurseva i obuke računara.

Zaposleni koji održavaju kurseve i obuke računara i vrše ispitivanja u obavezi su da, u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju, imaju odgovarajuće obrazovanje i da ispunjavanju potrebne standarde u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju.

Bliže vezano za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata i polaznika, kurseve i obuke računara, način polaganja ispita, uslove za izdavanje sertifikata, uverenja i potvrda nakon položenog ispita za kurseve i obuke računara možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Kursevi i obuke računara su standardizovani standardom kvaliteta ISO 9001.

Član 63.

ODUSTANAK POLAZNIKA, KANDIDATA

Polaznik i kandidat (u daljem tekstu Klijent) su u obavezi da potpišu ugovor sa Pružaocem usluga ili uplate iznos na osnovu računa ili predračuna ili uplate gotovinom ili karticom u poslovnici (u daljem tekstu uplata) pre početka realizacije svih vrsta: obuka, specijalističkih obuka, kurseva, polaganja svih vrsta ispita u organizaciji Pružaoca usluga i svih vrsta međunarodnih ispita. Nakon uplate ili potpisivanjem ugovora stvara se obaveza između obe strane, na taj način se definišu međusobna prava i obaveze Pružaoca usluga i Klijenta. Odustanak Klijenta ili odustanak Pružaoca usluga nakon potpisivanja ugovora biće definisan ugovorom. Odustanak Klijenta ili odustanak Pružaoca usluga nakon uplate od strane klijenta biće definisan u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja. Za sve što ne bude definisano ugovorom, primenjujuće se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja i unutrašnjih akata i pravilnika Pružaoca usluga. Ukoliko nakon potpisivanja ugovora kandidat-polaznik, u skladu sa dogovorenim dinamikom u ugovoru, ne koristi definisane usluge ne stiče pravo na povraćaj novca i u obavezi je da isplati ugovoreni iznos u celosti. Ukoliko kandidat-polaznik nakon uplate iznosa na osnovu računa ili predračuna, ne koristi definisane usluge ne stiče pravo na povraćaj novca i u obavezi je da isplati iznos u celosti na osnovu računa ili predračuna.

Odustanak kandidat-polaznika pre nego što se započne sa korišćenjem usluga

Kada kandidat-polaznik odustane od svog zahteva vezano za usluge nakon potpisivanja ugovora ili izvršene uplate, pre nego što kandidat-polaznik započne sa korišćenjem usluga, kandidat-polaznik stiče pravo na povraćaj uplaćenog iznosa umanjenog za administrativne troškove Pružaoca usluga, koji iznose 20% od vrednosti potpisanog ugovora ili 20% od iznosa predračuna ili računa na osnovu kojih je izvršena uplata ili 20% od vrednosti uplate gotovinom ili karticom u poslovnici. Kandidat-polaznik, da bi stekao prava iz ovog stava, je u obavezi da u pisanom obliku preda Pružaocu usluga zahtev za odustanak najkasnije 48 časova pre početka korišćenja usluga ili najkasnije 8 dana nakon potpisivanja ugovora ili izvršene uplate.

Odustanak kandidata-polaznika kada se započne sa realizacijom usluga

Kada kandidat-polaznik odustane od svog zahteva vezano za usluge nakon potpisivanja ugovora ili izvršene uplate, u trenutku kada je kandidat-polaznik započeo sa korišćenjem usluga, kandidat-polaznik stiče pravo na povraćaj uplaćenog iznosa umanjenog za administrativne troškove i troškove realizacije zahteva do trenutka odustanka kandidata-polaznika. Administrativni troškovi iznose 20% od vrednosti potpisanog ugovora ili 20% od iznosa predračuna ili računa na osnovu kojih je izvršena uplata ili 20% od vrednosti uplate gotovinom ili karticom u poslovnici.

Tom prilikom će se izvršiti obračun i utvrditi da li je kandidat-polaznik ostvario pravo na povraćaj novca ili ima obavezu da izvrši doplatu do visine realizovanog zahteva od strane Pružaoca usluga. Kandidat-polaznik, da bi stekao prava iz ovog stava, u obavezi je da u pisanom obliku preda Pružaocu usluga zahtev za odustanak. Ukoliko Pružaocu usluga ne preda zahtev za odustanak, smatra se da je saglasan da se njegov zahtev realizuje u skladu sa ugovorom ili Opštim uslovima poslovanja.

Odustanak kandidata-polaznika nakon realizacije usluga

Kada Pružalac usluga realizuje zahtev Klijenta nakon izvršene uplate ili nakon potpisivanja ugovora (obavi realizaciju usluga u skladu sa ugovorom u celini ili po izdatom predračunu ili računu u celini ili uplate gotovinom ili karticom u poslovnici u celini), Klijent gubi pravo da odustane od svog zahteva vezano za usluge, a u slučaju da odustane nema pravo na povraćaj uplaćenog iznosa i u obavezi je da uplati razliku između uplaćenog iznosa i punog iznosa usluga definisanog ugovorom ili iznosa na računu.

Odustanak Pružaoca usluga nakon potpisivanja ugovora za realizaciju usluga ili nakon izvršene uplate od strane klijenta

Kada Pružalac usluga, nakon potpisivanja ugovora za realizaciju usluga ili izvršene uplate od strane klijenta, iz opravdanih razloga, više sile ili zbog poslovne politike odustane od realizacije na osnovu uplaćenog ili ugovorenog zahteva pre početka realizacije zahteva, u toku trajanja realizacije zahteva ili nakon realizacije zahteva, Klijent može steći pravo na povraćaj uplaćenog iznosa. Obračun će se vršiti zaljučno sa danom odustanka Pružaoca usluga i tom prilikom će se izvršiti obračun i utvrditi da li je Klijent ostvario pravo na povraćaj novca ili ima obavezu da izvrši doplatu do visine realizovanog zahteva od strane Pružaoca usluga, zaključno sa danom odustanka. Ukoliko Pružalac usluga odustane od realizacije ugovorenog zahteva u skladu sa ovim stavom, Klijent ne može da tražiti nadoknadu troškova, niti može da zahteva nadoknadu štete.

Član 64.

Kursevi za standarde kvaliteta

Kursevi za standarde kvaliteta koji se vrše u organizaciji Pružaoca usluga obavljaju se u skladu sa zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Propisi koji će bliže definisati standarde upisa, polaganja ispita, izdavanja sertifikata, uverenja i potvrda nakon savladanog kursa za standarde kvaliteta i položenog ispita, zavisi od plana i programa kurseva za standarde kvaliteta. Zaposleni koji održavaju kurseve i vrše ispitivanja za standarde kvaliteta su u obavezi, a u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju da imaju odgovarajuće obrazovanje i da ispunjavanju potrebne standarde u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju.

Bliže vezano za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata i polaznika, kurseve za standarde kvaliteta, način polaganja ispita, uslove za izdavanje sertifikata, uverenja i potvrda nakon položenog ispita, možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Kursevi za standarde kvaliteta su standardizovani standardom kvaliteta ISO 9001.

Član 65.

Kursevi i obuke nege i lepote

Kursevi i obuke nege i lepote koji se vrše u organizaciji Pružaoca usluga obavljaju se u skladu sa zakonskom regulativom koja bliže definiše ovu materiju.

Propisi koji će bliže definisati standarde upisa, polaganja ispita, izdavanja sertifikata, uverenja i potvrda nakon savladanog kursa i obuke nege i lepote i položenog završnog ispita, zavisi od plana i programa kursa i obuke nege i lepote. Zaposleni koji održavaju kurseve i obuke nege i lepote i vrše ispitivanja su u obavezi, a u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju, da imaju odgovarajuće obrazovanje i da ispunjavanju potrebne standarde u skladu sa zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju.

Bliže vezano za dokumentaciju potrebnu za upis kandidata i polaznika, kurseve i obuke nege i lepote, način polaganja ispita, uslove za izdavanje sertifikata, uverenja i potvrda nakon položenog ispita, možete videti na internet strani www.akademijaoxford.com i u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Kursevi i obuke nege i lepote su standardizovani standardom kvaliteta ISO 9001.

Član 66.

Izdavanje sertifikata, uverenja, potvrde

Polaznik i kandidat nakon uspesno završenih: obuka, specijalističkih obuka, kurseva, polaganja svih vrsta ispita i provere znanja u organizaciji Pružaoca usluga stiču pravo da, u zavisnosti od uspešno završene obuke, specijalističke obuke, kursa, uspešno položenog ispita ili provere znanja, dobiju odgovarajuću ispravu: sertifikat, uverenje ili potvrdu.

Izdavanje odgovarajuće isprave, pod koje spadaju sertifikat, uverenje i potvrda, zavisi od toga koju vrstu obuke, specijalističke obuke, kursa, polaganja ispita i provere znanja je uspešno završio polaznik-kandidat. Na osnovu

navedenog, Pružalac usluga će polazniku-kandidatu izdati odgovarajuću ispravu iz ovog stava u skladu sa zakonskom regulativom koja definiše ovu materiju i internim aktom Pružaoca usluga.

Izdavanje sertifikata, uverenja i potvrde od strane Pružaoca usluga polazniku-kandidatu će se obaviti kada se steknu propisani uslovi iz ovog člana, a najkasnije 30 dana od dana kada su se stekli uslovi za izdavanje.

Član 67.

Individulna nastava

Polaznik može koristiti idividualne kurseve, obuke, imati individualne časove (dalje u ovom članu individualna nastava). Polaznik je u obavezi da, u slučaju opravdanog razloga za izostanak usled nemogućnosti dolaska na individualnu nastavu, najkasnije 24 časa pre termina održavanja individualne nastave obavesti Pružaoca usluga. U slučaju da polaznik u ovom roku ne obavesti Pružaoca usluga, smatra se da je individualna nastava održana za navedeni termin.

Član 68.

Posredovanje pri upisu u srednje škole

Posredovanje pri upisu u srednje škole se obavlja na zahtev zaineresovane strane (roditelja, staratelja, učenika, kandidata, ovlašćenog lica za zastupanje i drugog lica u skladu sa zakonom).

Pružalac usluga vrši posredovanje u ime i za račun srednje škole, sa kojom ima potpisan ugovor o posredovanju, i na taj način vrši povezivanje zaineresovane strane i srednje škole.

Pružalac usluga se u ovom odnosu nalazi kao posrednik pri povezivanju, a dalji odnos zaineresovane strane i srednje škole će se obaviti potpisivanjem ugovora izmedju ove dve strane. Pružalac usluga nema nikakvih obaveza prema zaineresovanoj strani u ovom odnosu, a koje obaveze su proistekle potpisivanjem ugovora izmedju zaineresovane strane i srednje škole. Pružalac usluga ne može imati nikakve obaveze prema zaineresovanoj strani ili srednjoj školi ukoliko jedna od ovih strana ne ispunjava svoje obaveze na osnovu potpisanog ugovora.

Član 69.

Cenovnik usluga

Cenovnik usluga je transparentan i nalazi se u poslovnim prostorijama Pružaoca usluga.

Zaposleni kod Pružaoca usluga su u obavezi da izdaju fiskalni račun, kada to nalažu zakonski propisi.

Član 70.

Popusti i akcije

Popusti i akcije se odredjuju na osnovu Odluke direktora Pružaoca usluga, i primenjuju danom stupanja na snagu odluke o popustima i akcijama. Odlukom direktora se bliže definišu popusti i akcije, kao i vreme trajanja popusta i akcija.

Član 71.

Video i audio nadzor

Pružalac usluga je u svojim poslovnim prostorijama, a na osnovu odluke direktora uveo video i audio nadzor.

Video i audio nadzor je uveden u cilju unapredjenja i daljinske kontrole kvaliteta usluga, kao i u bezbedonosne svrhe u cilju zaštite imovine Pružaoca usluga. Video i audio materijal koji nastane u cilju unapredjenja i daljinske kontrole kvaliteta usluga kao i u svrhu zaštite imovine, Pružalac usluga će koristiti u skladu zakonskim propisima koji se odnose na ovu materiju, i ne može se koristiti u druge svrhe.

Pružalac usluga je u svim poslovnim prostorijama i na ulazu u poslovne prostorije postavio vidna obaveštenja da su poslovne prostorije pokrivene video i audio nadzorom i da ulaskom u iste dolazi do snimanja, tako da su svi korisnici usluga (klijenti, kandidati, polaznici, poslovni partneri i ostali) i zaposleni kod Pružaoca usluga, ulaskom u poslovne prostorije saglasni da se vrši video i audio snimanje.

Svi korisnici usluga (klijenti, kandidati, polaznici, poslovni partneri i ostali) i zaposleni kod Pružaoca usluga, ulaskom u poslovne prostorije Pružaoca usluga su saglasni sa odredbama ovog člana i iste prihvataju u celini.

Član 72.

Call centar

U cilju unapredjenja kvaliteta usluga, Pružalac usluga može snimati telefonske razgovore. Svi korisnici usluga (klijenti, kandidati, polaznici, poslovni partneri i ostali) pozivom call centra će biti obavješteni da se razgovor može snimati u cilju unapredjenja kvaliteta usluga u skladu sa zakonskom regulativom koja definiše ovu materiju.

Član 73.

Ostale odredbe

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe odgovarajuće zakonske regulative koja bliže određuje i definiše oblast saradnje i poslovnog odnosa između Klijenata i Pružaoca usluga.

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna odgovarajuće zakonske regulative koja bliže određuje i definiše oblast saradnje i poslovnog odnosa između Klijenata i Pružaoca usluga, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Pružaoca usluga i Klijenta do donošenja odgovarajućih izmena i dopuna Opštih uslova poslovanja.

Član 74.

Primena Opštih uslova poslovanja Pružaoca usluga

Opšte uslove poslovanja donosi direktor Pružaoca usluga.

Opšti uslovi poslovanja će se objaviti 10.08.2016. godine u poslovnim prostorijama, na oglasnoj tabli i na internet stranici Pružaoca usluga.

Ovi Opšti uslovi poslovanja počinju da se primenjuju osmog dana od dana objavljivanja.

direktor
Željana Živaljević
