

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### Ugovor

Prijavom na kurs, na polaganje ispita ili prijavom na neku drugu ponudu iz našeg programa kao i naručivanjem neke od naših usluga za fizička lica zaključuje se ugovor. Ovo se dešava klikom na dugme „Bukirati“. Ugovor stupa na snagu nakon što je izvršena uplata cijene kursa ili prve rate (pogledati članak Uslovi plaćanja i Plaćanje na rate).

### Uslovi korištenja

Kako biste mogli da iskoristite neku od naših usluga za učenje njemačkog jezika (npr. kursevi), Vi/Vaše dijete morate biti određene starosne dobi i posjedovati određena predznanja. Informacije o ovome možete naći kod opisa odgovarajućeg kursa. Dokaz o predznanju predstavlja diploma sa prethodnog kursa na Austrijskom institutu ili naš test na web stranici, te usmeno testiranje nakon toga. Naš ured za kurseve će Vas rado posavjetovati u vezi uslova korištenja.

Uslovi korištenja u okviru sticanja zvaničnog ÖSD sertifikata, te pravila ponašanja tokom polaganja, uslovi za polaganje i sticanje sertifikata regulisani su Propisima ÖSD ispita, Pravilnikom o ponašanju u procesu sticanja ÖSD sertifikata, te važećim Cjenovnikom koji su objavljeni na našoj web stranici u rubrici Aktuelnosti i obavještenja/Kursevi i ispiti/ Ispiti, a koji su sastavni dio ovog ugovora.

### Kursevi

Pod pojmom „Kurs“ podrazumjevamo kompletnu ponudu usluga Austrijskog instituta kao što su kursevi njemačkog jezika, ponude za učenje, seminari i radionice. Obim kurseva, trajanje kurseva, termini kurseva, mjesto i način održavanja kurseva, kao i sadržaji koji su navedeni opisani su prilikom rezervacije i kupovine kursa na našoj web stranici.

### Izmjene i otkazivanje kurseva

Svi uslovi vezano za kurseve i ispite kao što su najmanji broj polaznika, broj školskih časova navedeni su na našoj stranici. Austrijski institut zadržava pravo da otkáže

kurs ili ispit ukoliko ne postoji dovoljno prijavljenih polaznika. U ovom slučaju imate pravo na povrat cijelokupnog novca koji ste uplatili za navedeni kurs ili ispit. Ako je neko od nastavnika bolestan ili iz nekog drugog važnog razloga nije u mogućnosti da lično održi nastavu, Austrijski institut će naći odgovarajuću zamjenu. Ukoliko to nije moguće, Austrijski institut će otkazati nastavu i nakon završetka kursa, propušteni čas će biti nadoknađen. Austrijski institut ne nadoknađuje časove koje ste Vi/Vaše dijete zbog bolesti propustili. Pravilnik ponašanja u uslovima pandemije je sastavni dio ovog ugovora.

## Diplome i potvrde o pohađanju kurseva

Vi/Vaše dijete dobićete potvrdu o pohađanju kursa ako ste bili prisutni najmanje tokom 75% časova. Diplomu Austrijskog instituta dobićete ukoliko uspješno položite završni test (pismeni i usmeni dio).

## Uslovi plaćanja i pravo na mjesto

Cijena kursa ili ispita odnosno prve rate za kurs, gdje ponuda podrazumijeva mogućnost plaćanja na rate, mora biti uplaćena na transakcijski račun Austrijskog instituta d.o.o. Sarajevo 3387302200121503 otvoren kod UniCredit bank d.d. i to prije početka kursa. Pravo na mjesto na kursu ili ispitu stiže se tek nakon uplate usluge, ukoliko u trenutku knjiženja Vaše uplate u grupi ili na ispitnom terminu postoje još slobodna mjesta. Knjiženja se vrše hronološki, po zaprimljenim uplatama. Ukoliko u trenutku knjiženja Vaše uplate u Vašoj željenoj grupi ili ispitnom terminu nema slobodnog mjesta, Austrijski institut će Vam, po mogućnosti, ponuditi alternativnu grupu za učenje ili drugi ispitni termin. Ukoliko Vam alternativna ponuda grupe ili termin ne bude odgovarao, Austrijski institut će izvršiti povrat uplaćenog novca u punom iznosu na Vaš transakcijski broj računa.

## Plaćanje na rate

Plaćanje na rate podrazumijeva olakšicu prilikom plaćanja. Prijavom na kurs izvršili ste kupovinu jednog kursa Austrijskog instituta. Sklapanjem Ugovora ste obavezni platiti cijeli kurs, s tim da ga možete platiti na rate. Za detalje otkazivanja, pogledajte Pravo na odustajanje od kursa. Plaćanje na rate je moguće samo za kurseve za koje je to naznačeno u cjenovniku tj. online ponudi kursa i to u iznosu naznačenom u cjenovniku odnosno online ponudi. Prva rata mora biti uplaćena prije početka kursa.

Kod kurseva koji traju od 2,5 do 3,5 meseca, druga rata dospijeva na plaćanje mjesec dana nakon početka kursa, treća rata dva mjeseca nakon početka kursa.

## Pravo na odustajanje od kursa

Kurs za koji ste se prijavili možete otkazati jedino u pisanoj formi. Ukoliko otkazete najkasnije pet dana prije početka kursa, vraćamo Vam cjelokupan uplaćeni iznos. Povrat prve rate kursa je moguć samo u slučaju otkazivanja kursa najkasnije pet dana prije početka nastave. Ukoliko uplatite kurs u cijelosti i otkazete kurs u roku od sedam dana nakon početka kursa, imate pravo na povrat 50% uplaćenog iznosa. Ukoliko uplatite kurs u cijelosti i otkazete kurs nakon 7 dana od početka nastave, povrat novca neće biti moguć. Ukoliko uplatite prvu ratu kursa i otkazete kurs 7 dana nakon početka nastave, nemate pravo na povrat prve rate kursa, ali se stornira dospijeeće budućih rata, te za Vas ne nastaju obaveze prema Austrijskom institutu. Kod plaćanja na rate otkazivanje nakon više od sedam dana od početka nastave nije moguće, te vam rate dospijevaju kako je navedeno u Plaćanje na rate. U tom slučaju je nastala obaveza u iznosu neplaćenih rata prema Austrijskom institutu.

## Pravo na odustajanje od ispita

Povrat novca za uplaćeni ispit je moguć u slučaju da učešće na ispitu otkazete pismenim putem 10 dana prije samog ispitnog termina. U tom slučaju Austrijski institut vrši povrat uplaćenih sredstava uz naplatu administrativnih troškova povrata novca, a čija je visina naznačena u Cjenovniku za ispite koji je objavljen na web stranici i koji je sastavni dio ovog Ugovora. Povrat novca u drugim slučajevima nije moguć. U slučaju smrti užeg člana porodice ili bolesti, moguće je uz prilaganje validne dokumentacije izvršiti pomijeranje termina polaganja na naredni dostupan ispitni termin bez dodatnih troškova za klijenta.

## Kursevi za kompanije

Kursevi ili ispiti koji se obavljaju po nalogu pravnih lica u pravilu podrazumijevaju potpisivanje posebnog ugovora između Austrijskog instituta i pravnog lica, nalogodavca. Za kompanije koje ne žele potpisati Ugovor o saradnji sa Austrijskim institutom, a žele koristiti usluge Instituta, važe uslovi definisani u ponudi koju Austrijski institut putem maila dostavlja nalogodavcu, a ugovor i obaveza plaćanja

nastaje narudžbom usluge, odnosno pristankom na startanje grupe/grupa ili organizaciju ispita, pismenim putem (mailom) nalogodavca.

## **Isključenje odgovornosti**

Zaposlenici Austrijskog instituta rade predano i naši profesori Vas podržavaju u ispunjenju Vaših ciljeva u učenju. Uprkos tome, Austrijski institut ne može biti odgovoran za nepostizanje ciljeva kursa ili ispita.

## **Poštovanje profesora, osoblja Instituta i ostalih polaznika kursa**

Polaznici kursa ili polagači ispita su u obavezi da poštuju profesora i da se primjereno ponašaju na času ili ispitu. Pod neprimjerenim ponašanjem podrazumijeva se bilo kakvo ometanje nastave npr. stalno upadanje u riječ profesoru i ostalim polaznicima kursa, psovanje, drsko ponašanje i vrijeđanje kako ostalih polaznika, tako i profesora ili osoblja Instituta, često korištenje mobilnih telefona na kursu, stalno kašnjenje na čas i sl. U slučaju da profesor ili ostali polaznici kursa konstatuju da je ponašanje određenog polaznika neprimjereno, Austrijski institut zadržava pravo da polaznika potpuno udalji sa kursa. U tom slučaju polazniku će biti izvršen povrat svog uplaćenog novca za kurs. Pod neprimjerenim ponašanjem tokom ispita smatra se svako kršenje Pravilnika o ponašanju u procesu sticanja ÖSD sertifikata. Za ispit nije moguć povrat uplaćenog novca prilikom isključenja. U slučaju kršenja odredbi i pravila ponašanja prilikom polaganja ÖSD ispita, o suspenziji na duži period odlučuje davatelj licence, ÖSD u Beču.

## **Završne odredbe**

Sva obavještenja i komunikacija između Austrijskog instituta i polaznika kursa i polagača ispita obavlja se u pisanoj formi koja uključuje i elektronske oblike kao što je elektronska pošta i obavještenja na web stranici. Ukoliko je neka od navedenih odredbi suprotna važećim zakonskim propisima ista je nevažeća i primjenjuju za važeći zakonski propisi. U slučaju neslaganja i potrebe za tumačenjem Ugovora koje Austrijski institut zaključi sa korisnicima usluga mjerodavna je verzija ugovora na bosanskom jeziku. Austrijski institut i polaznik kursa su saglasni da sporove rješavaju sporazumno. U slučaju kada to nije moguće, nadležan je Općinski sud u Sarajevu.