

Član 1: Opšte odredbe

Opštim uslovima poslovanja „AUSTRIJSKI INSTITUT“ Društvo sa ograničenom odgovornošću, Beograd (u daljem tekstu „Institut“) utvrđuju se:

- ❶ Uslovi poslovanja koji su primenjivi na Institut i korisnika usluga Instituta (u daljem tekstu: “Korisnik”);
- ❷ Opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Instituta i Korisnika;
- ❸ Postupak komunikacije između Instituta i Korisnika;
- ❹ Opšti uslovi vezani za usluge Instituta i uslove plaćanja prema svim Korisnicima;
- ❺ Prava Instituta prema Korisniku, na osnovu uspostavljenog odnosa između Instituta i Korisnika, kao i uslovi i način ostvarivanja tih prava;
- ❻ Prava Korisnika, vezana za usluge koje pruža Institut;
- ❼ Druga pitanja od interesa za poslovanje Instituta;

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Uslovi plaćanja kojima se utvrđuju cene korišćenja usluga Instituta.

Član 2: Ugovor

Ugovor koji predstavlja saglasnost volje o bitnim elementima ugovornog odnosa između Instituta i Korisnika, smatra se zaključenim:

- ❶ Prijavom na kurs i uplatom prve rate odn. kursa u celosti;
- ❷ Prijavom na polaganje ispita i uplatom ispitne takse u celosti;
- ❸ Prijavom na neku drugu aktuelnu ponudu iz programa Instituta i uplatom iste;

Ugovor stupa na snagu nakon što je izvršena uplata cene kursa/ispita u celosti ili prve rate (pogledati odeljak Uslovi plaćanja - plaćanje na rate).

Ugovor obavezuje Institut i Korisnika, i u slučaju neispunjenja bilo koje odredbe Ugovora, svaka ugovorna strana zadržava pravo da pokrene sudski ili drugi postupak, a radi ispunjenja odredbi Ugovora u celosti.

Član 3: Uslovi korišćenja

Korisnik usluga Instituta može biti svako lice određene starosne dobi, a u zavisnosti od željenog polaznog nivoa lice mora posedovati određeno predznanje.

Dokaz o predznanju predstavlja diploma sa prethodnog kursa na Institutu ili naš test na Web sajtu: <https://www.oesterreichinstitut.com/sr/> i usmeno testiranje nakon toga ili neki od zvaničnih, međunarodno priznatih jezičkih sertifikata.

Član 4: Kursevi

Pod pojmom „Kurs“ podrazumevamo kompletnu ponudu usluga Instituta kao što su kursevi nemačkog jezika, jezički kampovi, seminari i radionice.

Jedna nastavna jedinica traje 45 minuta. Obim kurseva, trajanje kurseva, termini kurseva, mesto održavanja kurseva, kao i sadržaji koji su navedeni i opisani na našem Web sajtu: <https://www.oesterreichinstitut.com/sr>

Član 5: ÖSD-ispiti

Prijava za ispit je moguća do najkasnije 20 dana pre samog ispitnog termina ili dok se ne popune mesta.

Pre samog ispitnog termina, Korisnik je dužan da izvrši plaćanje ispita shodno pravilima propisanim Uslovima plaćanja.

Korisnik se ne može prijaviti za dva uzastopna ispitna termina za isti nivo, osim ako je razmak između dva termina najmanje ili veći od 4 nedelja.

Rezultati se objavljuju na našoj veb stranici i to najkasnije 8 radnih dana nakon ispita. Korisnik rezultate može pronaći pod rednim brojem dodeljenim tokom ispita.

Originalna diploma se štampa u Beču i u roku od maksimalno 30 dana nakon ispitnog termina može se preuzeti u kancelariji Instituta ili Korisniku može biti poslata brzo po poštom o trošku Korisnika, na adresu označenu u Ugovoru (po izboru Korisnika).

Korisnik je dužan da na ispit ponese važeći pasoš i ličnu kartu na uvid.

Ukoliko ste položili deo ispita (pismeni ili usmeni) prijavljujete samo deo koji niste položili, osim kod nivoa B1 i C2 koji se polažu po modulima. Položeni deo ispita važi narednih godinu dana.

Objava rezultata vrši se objavom dodeljenog ličnog identifikacionog broja na našoj web stranici najkasnije 8 radnih dana nakon termina ispita.

Originalna diploma se štampa u Beču u ÖSD centrali i možete je podići lično otprilike mesec dana nakon polaganja ispita u kancelariji Austrijskog instituta ili Vam može biti poslata preporučeno poštom o Vašem trošku.

Sertifikati se čuvaju godinu dana. Ukoliko u tom roku ne preuzmete svoj sertifikat, on se uništava, a ponovno izdavanje sertifikata košta 7.000,- RSD.

Informaciju o tome da li su stigle diplome možete naći na stranici Austrijskog instituta <https://www.oesterreichinstitut.com/sr/blog-aktuelnosti-sr/blog-dogadaji>. Austrijski institut ne izdaje potvrde o položenim ispitima. Svaki kandidat koji položi ispit mora sačekati da originalna diploma stigne iz Austrije. Diploma se ne može podići u Austriji.

Kandidati koji ne polože ispit imaju pravo na uvid u formular za ocenjivanje, i to u roku od 3 radna dana nakon objavljivanja rezultata na našoj vebstranici.

Član 6: Odustanak/odlaganje ispita

U slučaju da Korisnik odustane od ispita, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Institut na mejl adresu beograd@oei.rs.

U slučaju da Korisnik želi da promeni termin polaganja ispita, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Institut na mejl adresu beograd@oei.rs.

U slučaju odustanka od ispita ili promene termina ispita u roku dužem od 7 radnih dana pre zakazanog ispitnog termina pri čemu se dan održavanja ispita i dan otkazivanja ispita ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 7 radnih dana, Institut Korisniku vrši povraćaj uplaćenog novca uz zadržavanje administrativne takse u visini od 5.000 RSD, odnosno pomera zakazani termin na prvi slobodan ispitni termin koji se održava najmanje 4 nedelje od prvobitno zakazanog termina.

Ukoliko do promene termina polaganja ispita dođe usled okolnosti izazvanih višom silom, bez krivice Instituta, uplaćena naknada za polaganje ispita se uz saglasnost Korisnika prebacuje na neki od narednih termina.

U slučaju da je do termina održavanja ispita ostalo manje od 7 radnih dana, pri čemu se dan održavanja ispita i dan otkazivanja ispita ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 7 radnih dana, nije moguće više otkazati zakazani termin i dobiti povraćaj niti promeniti zakazani termin na neki drugi.

Ukoliko Korisnik odustane od ispita na dan samog ispita, gubi pravo na povraćaj novca i na promenu termina polaganja ispita.

Ispit se može prebaciti na sledeći ispitni rok samo jednom, i to na neki od narednih ispitnih rokova sa minimalnih vremenskim razmakom od 4 nedelje od datuma polaganja za koji se

kandidat prvobitno prijavio. Ukoliko Korisnik ne izađe na naknadno zakazani termin polaganja, gubi pravo na povraćaj novca.

Kandidati koji imaju zabranu polaganja ispita, a pored toga prijave, uplate ispit i pokušaju da izađu na polaganje na Austrijskom institutu, biće udaljeni sa ispita i neće imati pravo na povraćaj novca.

Član 7: Polaganje ispita u okviru sprint kurseva

U slučaju sprint kurseva za nivoe A1 i A2 cena iskazana na vebstranici obuhvata kako nastavu, tako i udžbenik i samo polaganje. Termin polaganja za međunarodno priznat sertifikat biće saopšten korisnicima najkasnije 10 dana nakon početka kursa. Ukoliko korisnik nije u mogućnosti da izađe na polaganje, ispitna taksa se može prebaciti na neki od narednih ispitnih rokova sa minimalnim vremenskim razmakom od 4 nedelje od datuma polaganja koje je korisniku u okviru kursa ponuđeno. Ispit se može prebaciti na sledeći ispitni rok samo jednom.

Korisnik je dužan da Institutu u roku od 15 dana od početka kursa, i to u pisanoj formi na mejl beograd@oei.rs, saopšti da na ispit želi izaći u drugom ispitnom roku i da se opredeli za neki od dodatnih termina koji su navedeni na sajtu Instituta.

Ukoliko Korisnik ne izađe na naknadno zakazani termin polaganja, gubi pravo na povraćaj novca.

Ukoliko Korisnik odustane od ispita na dan samog ispita, gubi pravo na povraćaj novca i na promenu termina polaganja ispita.

Član 8: Izmene i otkazivanje kurseva

Najmanji broj polaznika kao i broj nastavnih časova navedeni su na našem Web sajtu: <https://www.oesterreichinstitut.com/sr/pocetna-stranica-sr>.

Institut zadržava pravo da otkáže kurs ukoliko ne postoji dovoljno prijavljenih polaznika. U ovom slučaju Korisnik ima pravo na povraćaj celokupnog novca uplaćenog za navedeni kurs. Ako je neko od nastavnika objektivno sprečen da lično održi nastavu, Institut obezbeđuje zamenu.

U slučaju nemogućnosti obezbeđivanja zamene, Institut otkazuje zakazani termin časa i snosi odgovornost i obavezu da Korisniku nadoknadi propušteni čas.

U slučaju da Korisnik propusti čas, Institut nema obavezu nadoknade iz prethodnog stava ovog člana.

Član 9: Individualna nastava

Individualna nastava se rezerviše isključivo kao definisani paket časova. Paket časova se uplaćuje unapred, pre održavanja nastave, na naš tekući račun. Korisnik je dužan da cenu kursa uplati na račun Instituta (koji se vodi kod Raiffeisen bank ad Beograd, broj: 265-1040310001095-71) najkasnije 5 radnih dana pre početka individualne nastave.

U slučaju neblagovremene uplate, Institut zadržava pravo da otkáže nastavu.

Ako je neko od nastavnika objektivno sprečen da lično održi nastavu, Institut obezbeđuje zamenu.

U slučaju nemogućnosti obezbeđivanja zamene, Institut otkazuje zakazani termin časa i snosi odgovornost i obavezu da Korisniku nadoknadi propušteni čas. Institut je dužan da korisnika obavesti o otkazivanju časa u određenom roku, i to najkasnije 48 sati pre ugovorenog termina održavanja nastave.

U slučaju da je Korisnik objektivno sprečen da dođe na čas, dužan je da o tome obavesti Institut u određenom roku, i to najkasnije 48 sati pre ugovorenog termina održavanja nastave. U slučaju da Korisnik Institut obavesti o nemogućnosti pohađanja nastave u roku kraćem od 48 sati pre ugovorenog termina održavanja nastave, Korisnik je dužan da snosi celokupan trošak ugovorene nastave.

U slučaju da Korisnik propusti čas, Institut nema obavezu nadoknade iz prethodnog stava ovog člana.

Član 10: Sticanje diplome i/ili potvrde o pohađanju kursa

Korisniku se izdaje potvrda o pohađanju kursa ukoliko je:

-  bio prisutan tokom 75% časova;
-  izmirio sve obaveze prema Institutu, a po osnovu Ugovora;

Korisniku se izdaje diploma Instituta ukoliko je:

-  uspešno položio završni test (pismeni i usmeni deo);
-  izmirio sve obaveze prema Institutu, a po osnovu Ugovora;

Član 11: Uslovi plaćanja

Korisnik je dužan da cenu kursa/ispita u celosti ili prvu ratu kursa uplati na račun Instituta (koji se vodi kod Raiffeisen bank ad Beograd, broj: 265-1040310001095-71) najkasnije 5 dana nakon izvršene rezervacije kursa.

U slučaju plaćanja na rate, Institut obaveštava svakog polaznika o rokovima za uplatu i to obaveštenje se šalje polazniku na mejl nakon formiranja grupe.

Bez izmirene obaveze u celosti, Korisnik ne može da polaže završni test, niti da stekne sertifikat o pohađanju kursa, a Institut zadržava pravo namirenja prinudnim putem, odnosno sudskim putem, a po osnovu zaključenog Ugovora i pruženih usluga.

U slučaju neblagovremene uplate, Institut zadržava pravo da mesto na kursu ustupi drugom Korisniku.

Član 12: Plaćanje na rate

Plaćanje na rate moguće je ukoliko Korisnik pohađa kurs.

Korisnik kurs može platiti na dve, tri ili četiri jednake rate, u zavisnosti od tipa kursa.

Ukoliko se Korisnik odluči za plaćanje na rate, nakon formiranja grupe biće mu poslat na mejl raspored kada na plaćanje dospevaju pojedine rate. U slučaju docnje (neblagovremene uplate) dospele rate, Institut zadržava pravo da Korisnika udalji sa nastave i da se namiri prinudnim putem, odnosno sudskim putem, a po osnovu zaključenog Ugovora i pruženih usluga.

Nastavni materijal plaća se odjednom i ne nabavlja se na Institutu, već u knjižari. Naziv i adresa knjižare biće saopšteni Korisniku pri/nakon prijave na kurs.

Član 13: Plaćanje na rate sprint kurseva

Sprint kursevi se plaćaju na dve rate, pri čemu prva rata kursa mora biti uplaćena pre početka samog kursa, a druga rata kursa dospeva na plaćanje sa datumom završetka kursa.

Ukoliko korisnik, koji želi da pohađa sprint kurs, ne želi da izađe na polaganje za međunarodno priznat sertifikat ÖSD A1/ÖSD A2, dužan je da uplati drugu ratu kursa umanjenu za cenu dotičnog polaganja. Cene polaganja za ispite ÖSD A1/A2 dostupne su na vebstranici Austrijskog instituta

https://servuswebshop.oesterreichinstitut.com/sr/exams?location_ids=1

Član 14: Otkaz kursa

Korisnik kurs otkazuje isključivo u pisanoj formi.

U slučaju otkaza kursa od strane Korisnika najkasnije 5 radnih dana pre početka kursa, pri

čemu se dan početka kursa i dan otkazivanja kursa ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 5 radnih dana, Institut Korisniku vraća celokupan uplaćeni iznos.

Ukoliko je Korisnik uplatio kurs odjednom, a odustao od kursa u periodu od 5 radnih dana pre početka kursa do 5 radnih dana nakon početka kursa, pri čemu se dan početka kursa i dan otkazivanja kursa ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 5 radnih dana, vrši se povraćaj 50% uplaćenog iznosa.

Ukoliko je Korisnik uplatio prvu ratu, a odustao od kursa u periodu od 5 radnih dana pre početka kursa do 5 radnih dana nakon početka kursa, pri čemu se dan početka kursa i dan otkazivanja kursa ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 5 radnih dana, povraćaj novca nije moguć.

Ukoliko je Korisnik platio kurs u celosti, a odustao od kursa nakon više od 5 radnih dana nakon početka nastave, pri čemu se dan početka kursa i dan otkazivanja kursa ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 5 radnih dana, povraćaj novca nije moguć.

Ukoliko je Korisnik platio prvu ratu, a odustao od kursa nakon više od 5 radnih dana nakon početka nastave, pri čemu se dan početka kursa i dan otkazivanja kursa ne ubrajaju u gore navedeni otkazni rok od 5 radnih dana, povraćaj novca nije moguć.

U slučaju da Korisnik u toku trajanja kursa bez pisanog obaveštenja da odustaje od kursa odustane od kursa, Institut zadržava pravo da sve neizmirene obaveze namiri prinudnim putem, odnosno sudskim putem, a po osnovu zaključenog Ugovora i pruženih usluga.

Član 15: Isključenje od odgovornosti

Institut ne snosi odgovornost za nepostizanje ciljeva kursa, ili željenog rezultata ispita.

Član 16: Kodeks ponašanja ugovornih strana

Međusobna saradnja i odnos ugovornih strana mora biti uspostavljena na bazi međusobnog poštovanja, primerenog i kulturnog ponašanja.

*Pod neprimerenim ponašanjem, a u smislu ovih OUP, smatra se svako ometanje nastave, konstantno upadanje u reč, psovanje, drsko i agresivno ponašanje, vređanje, konstantna upotreba mobilnih telefona, stalno kašnjenje na čas i drugi postupci koji nisu u skladu sa prirodom pružanja usluge Instituta. Isto takos svako snimanje kurseva, kako online tako i prezencijalnih kurseva, je najstrože zabranjeno.

*U slučaju neprimerenog ponašanja, Institut, bez odgovornosti, zadržava pravo da Korisnika udalji sa časa/kursa.

Član 17: Pravo na naknadu štete

U slučaju neosnovanog/neopravdanog odustanka, odnosno otkaza kursa od strane Korisnika, a usled kog Institut bude onemogućen da formira kurs (sa određenim brojem polaznika) Institut zadržava pravo na naknadu stvarne štete i izgubljene dobiti, koju je dužan dokazati.

Član 18: Završne i prelazne odredbe

Sva obaveštenja i komunikacija između Instituta i Korisnika obavlja se u:

- Pisanoj formi;
- Elektronskoj formi: elektronska pošta i obaveštenje na zvaničnoj stranici Instituta;

Na sve što nije posebno regulisano Opštim uslovima poslovanja, primenjuju se odredbe važećih propisa.

Na međusobni odnos između Korisnika i Instituta, a u nedostatku odredbi Opštih uslova poslovanja, primenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima, kao i drugi relevantni zakonski propisi.

Institut i Korisnik su saglasni da eventualne sporove rešavaju sporazumno, a u slučaju da se sporazum ne postigne, za fizička lica ugovara se nadležnost Prvog osnovnog suda u Beogradu, za pravna lica Privrednog suda u Beogradu.

Korišćenjem bilo koje usluge Instituta, Korisnik potvrđuje da razume i prihvata sve napred navedene odredbe, kao i sastavne delove Opštih uslova poslovanja (Uslovi plaćanja).

Ovi Opšti uslovi poslovanja objavljuju se na zvaničnoj internet stranici Instituta, i počinju da važe odmah od trenutka objavljivanja.

Član 19: Politika zaštite privatnosti

- Prihvatam da moje navedene podatke Austrijski institut čuva u svojoj bazi podataka i da ih koristi isključivo u svrhu da me obavesti o kursevima, rezultatima testa za utvrđivanje nivoa znanja, slanja obaveštenja o kulturnim dešavanjima, internu statistiku Austrijskog instituta, za potrebe poslovanja, marketing i kako bismo sačuvali rezultate testova.

- Zajemčena je zaštita podataka o ličnosti. Prikupljanje, držanje, obrada i korišćenje podataka o ličnosti vrše se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Podaci o ličnosti se neće koristiti izvan svrhe za koju su prikupljeni. Preduzete su sve potrebne mere zaštite podataka, u skladu sa utvrđenim standardima i postupcima, a koje su potrebne da bi se podaci zaštitili od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe.

- Prikupljene informacije ne daju se na uvid, niti se razmenjuju, s drugim organizacijama, osim u slučajevima predviđenim zakonom.
- Podaci se neće koristiti u svrhe koje nisu u skladu sa zakonom niti na bilo koji drugi način koji bi mogao da bude štetan po polaznike kursa uključujući i narušavanje privatnosti.
- Vi imate pravo da pristanak za obradu podataka o ličnosti za Vas/Vaše dete opozovete u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.
- Bez izričite pismene dozvole nastavnika i drugih polaznika kursa na našim kursevima nije dozvoljeno audio i video snimanje.
- Prihvatam da se eventualne fotografije, audio i video snimci moje/mog deteta, koje nastavnici Austrijskog instituta načine tokom kursa nemačkog jezika, odnosno nekog događaja u Austrijskom Institutu mogu objaviti u reklamnim materijalima, odnosno na vebstranici Austrijskog instituta: www.oei.rs i na društvenim mrežama Austrijskog instituta. Ova saglasnost važi 5 godina nakon završetka kursa. Saglasnost se može opozvati.