

Opšti uslovi poslovanja

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja E-LEARN ACADEMY, škola stranih jezika, Ivan Maksimović PR, PRIJEPOLJE utvrđuje se:

- Opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između pružaoca usluga (u daljem tekstu Akademija) i korisnika usluga (u daljem tekstu Klijent).
 - Postupak komunikacije između Akademije i Klijenata.
 - Opšti uslovi za obavljanje usluga između Akademije i Klijenata.
 - Prava Klijenata vezana za usluge koje pruža Akademija, kao i uslovi i način ostvarivanja tih prava.
 - Druga pitanja od interesa za poslovanje Akademije sa Klijentima.
 - Prava i obaveze Klijenata prema Akademiji kao i Akademije prema klijentima prilikom pružanja usluga.
- Opštim uslovima Akademija obezbeđuje primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i korektan odnos prema klijentima, kao i usklađenost opštih uslova sa zakonodavstvom Republike Srbije i važećim propisima vezanim za određenu oblast.

Član 2.

Svaki ugovor koji sačine Klijent sa jedne strane i Akademija sa druge sadrži klauzulu da je Klijent prilikom zaključenja i potpisivanja ugovora upoznat s Opštim uslovima poslovanja Akademije te da iste u potpunosti prihvata. Opšti uslovi poslovanja predstavljaju sastavni deo svakog ugovora. Pre zaključenja svakog ugovora Akademija predočava Klijentu Opšte uslove poslovanja i da se Klijent s istim može upoznati preko internet prezentacije Akademije. U slučaju da za poslovni odnos između Klijenta i Akademije nije predviđeno zaključenje ugovora, Akademija je dužna da klijenta obavesti o postojanju Opštih uslova poslova i Klijenta uputi na iste. Ukoliko klijent prihvati da se ostvari realizacija poslovnog odnosa između njega i Akademije smatra se da je upoznat s Opštim uslovima poslovanja.

Član 3.

Klijent može da traži odgovarajuća objašnjenja, instrukcije i informacije od Akademije i ima pravo da iste dobije bez naknade u usmenom obliku, putem email-a ili drugog elektronskog nosača podataka. Klijent ima pravo na informacije o stanju predmeta predatog Akademiji na realizaciju, stanju tekstova datih na prevođenje, terminima i trajanju kurseva, 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 s Akademijom. Ukoliko se visina naknade za dogovorene usluge menja, Akademija je dužna da o tome obavesti Klijenta putem email-a, a Klijent da se istim putem izjasni da li prihvata novu ponudu u roku od 48 sati od prijema obaveštenja. Ukoliko se klijent ne izjasni po ovom pitanju smatra se da prihvata novu ponudu i da je sa njom saglasan.

Član 4.

Klijent je u obavezi da prilikom obavljanja poslovnog odnosa sa Akademijom ostavi svoje lične i kontakt podatke uključujući ime i prezime, ime jednog roditelja, JMBG, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta, broj telefona, email adresu i druge po potrebi, a naročito u slučajevima korišćenja usluga pomoći Akademije pri apliciranju za vize i korišćenje drugih elektronskih servisa koji zahtevaju obradu tih podataka. Pri zaključenju svakog ugovora neophodno je da Klijent Akademiji prezentuje svoja identifikaciona dokumenta, skenirana ili elektronski očitana putem email-a. Nakon upoznavanja s Opštim uslovima poslovanja, pre zaključenja ugovora Klijent je dužan da isti odštampa, svojeručno potpiše, (skenira) i vrati Akademiji potpisan, (skeniran) primerak putem email-a ili poštom. Zbog specifičnog načina poslovanja svaki ugovor se takođe može potpisati i elektronski, važećim kvalifikovanim elektronskim sertifikatom izdatim od strane nekog od ovlašćenih servifikacionih tela i tako potpisan primerak putem email-a poslati Akademiji. U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa s Klijentom, u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Akademija ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi poseduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na Klijenta, a koji se u skladu sa zakonom smatraju podacima o ličnosti. Podaci o Klijentima se čuvaju u zaštićenim elektronskim i drugim bazama podataka Akademije i koriste se isključivo od strane zaposlenih, članova organa, direktora i rukovodilaca Akademije, lica angažovanih od strane Akademije i drugih lica koja zbog prirode posla imaju pristup tim podacima, a u slučaju potrebe i od strane državnih organa i drugih pravnih lica povezanih s Akademijom. Akademija ove podatke neće deliti s trćim licima, osim po nalogu nadležnih organa.

Član 5.

Klijent može tražiti određene podatke od Akademije, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju Klijent Akademiji podnosi u pisanoj formi, poštom ili preko email-a, a akademija je dužna da na isti odgovori odmah, a najkasnije u roku od 15 dana, odnosno omogućí uvid ili izda kopiju u roku od 30 dana. U slučaju da smatra da je postupanjem Akademije 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. Klijent ima pravo da ga Akademija kao rukovalac istinito i u potpunosti obavesti o obradi u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 6.

Akademija je dužna da primenjuje iste kriterijume u radu sa svim klijentima i Klijenti imaju pravo na primenu istog tretmana za sve korisnike usluga Akademije. Akademija zadržava pravo da dodeli poklon i / ili popust na pruženu uslugu Klijentima koji u trenutku potpisivanja ugovora ispunjavaju određene uslove propisane od strane Akademije, a naročito za vreme trajanja akcija i drugih popusta za Klijente koji ispunjavaju te unapred utvrđene, jasno definisane i Klijentima dostupne uslove.

Član 7.

Klijent koji ima nameru da zaključi ugovor s Akademijom ima pravo da na svoj zahtev, bez naknade, dobije nacrt tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje. Kako se Akademija drži dobre poslovne prakse i poštovanja slobodnog tržišta, ovo Klijentu daje mogućnost da pre zaključenja ugovora ponudu Akademije uporedi s ponudama drugih pružaoca istih usluga i donese svoju slobodnu odluku u skladu sa sopstvenim potrebama i finansijskom situacijom.

Član 8.

Akademija zadržava pravo da za realizaciju usluga angažuje određena lica koja su po proceni Akademije adekvatna, kvalifikovana i obučena i to bez pismene saglasnosti Klijenta. Angažovanje drugih lica za realizaciju usluga ne može se smatrati razlogom za raskid ugovora ili zahtevom Klijenta za povraćaj novca.

Član 9.

Ukoliko Klijent kasni sa izmirenjem svojih obaveza Akademija će, u skladu sa zakonom, primeniti pravila o docnji kao i obračun zakonske zatezne kamate i eventualne ugovorne kazne. Akademija će obaveštenje o istim dostaviti putem email-a ili poštom na adresu prebivališta Klijenta koja je poznata Akademiji. Ukoliko Akademija raskine ugovor, samo i isključivo bez krivice Klijenta, dužna je da Klijentu izvrši povraćaj uplaćenog novca u visini razlike između dela realizovanih usluga i dela usluga koje nisu realizovane u trenutku raskida ugovora. Ukoliko Klijent raskine ugovor Akademija ima prava da traži naknadu eventualno nastale štete koja je nastala raskidom ugovora od strane Klijenta. Ovo se naročito odnosi na grupne kurseve, gde bi raskid ugovora od strane Polaznika doveo do ekonomske neisplativosti nastavka pružanja usluga drugim Klijentima iz iste grupe. Izuzetno, kod opravdanih razloga ili više sile, Akademija se odriče prava da traži naknadu eventualno nastale štete koja je nastala raskidom od strane Klijenta. Opravdanim razlozima se može smatrati smrtni slučaj bliskog člana porodice Klijenta, teška bolest / bolničko lečenje Klijenta ili bliskog člana porodice Klijenta, promena smene / radnog vremena Klijenta, odlazak Klijenta u inostranstvo zbog posla, gubitak posla iz razloga na koje Klijent nije mogao da utiče i nemogućnost Klijenta da zbog istih isprati dogovorenu dinamiku plaćanja Akademiji. Za opravdane razloge i više silu Klijent je dužan da Akademiji dostavi dokaz o nastanku nepredviđenih okolnosti ili više sile u pisanoj formi putem email-a, a najkasnije u roku od 48 sati. Akademija se ne može odreći prava da traži naknadu eventualno nastale štete koja je nastala raskidom ugovora od strane klijenta zbog drugih novonastalih okolnosti na koje ni Klijent ni Akademija nisu imali uticaja.

Član 10.

Ukoliko klijent od već zaključenog ugovora s Akademijom odustane iz neopravdanih razloga nakon zakonskog roka od 14 dana Akademija može naplatiti naknadu za ostvarene troškove realizacije usluge do trenutka odustajanja Klijenta, uključujući i administrativne troškove koji iznose 20% od vrednosti ugovora i eventualno traži naknadu pretrpljene štete do koje je klijent doveo odustajući od zahteva za realizaciju usluge po potpisanom ugovoru.

Član 11.

Kod individualnih kurseva Klijent ima pravo da se o terminima dogovara s Akademijom i to ne moraju biti fiksni termini. Klijent ima pravo da na održanih 10 termina otkáže jedan već zakazan termin zbog drugih obaveza tako što će u pisanoj formi putem email-a obavestiti Akademiju najkasnije 24 sata pre zakazanog termina. U tom slučaju Klijent ima pravo da zakaže novi termin, a otkazan termin neće biti naplaćen. Svaki drugi termin koji Klijent otkáže, a zakazan je pre manje od 24 sata, će se računati kao održan i Akademija zadržava pravo da isti naplati.

Član 12.

Akademija ima pravo da koristi podatke za kontakt Klijenata za dostavljanje obaveštenja Klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

Član 13.

Akademija se obavezuje da poštuje kodeks profesionalnog ponašanja zaposlenih u skladu sa zakonom. Kodeks utvrđuje opšte etičke principe i norme profesionalnog ponašanja koje se odnose ne zaposlene kod Akademije u svim njihovim poslovnim odnosima s Klijentima.

Član 14.

Akademija ne odgovara za štetu nastalu u slučajevima više sile, oružanih sukoba, ekstremnih vremenskih nepogoda, mera koje preduzimaju organi vlasti, bojkota, štrajka ili drugih oblika prekida rada izazvanih sindikalnom akcijom, prekida struje, internet konekcije i drugih okolnosti na koje Akademija nema uticaja. U skladu s tim Akademija iz opravdanih razloga može ograničiti ili obustaviti svoju poslovnu delatnost na određeno ili neodređeno vreme.

Član 15.

Akademija ima pravo na slobodan izbor Klijenata i ne podržava i ne učestvuje u nezakonitim aktivnostima te ima pravo da bez saglasnosti Klijenta obustavi pružanje određenih usluga i da na osnovu ocene određenih službi odbije zaključenje ugovora i / ili pružanje usluga.

Član 16.

Klijent je dužan da o eventualnoj promeni ličnih ili kontakt podataka obavesti Akademiju bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promene. U suprotnom Akademija ne može snositi odgovornost za dostavu pošiljki na pogrešnu adresu i nemogućnost da pravovremeno stupi u kontakt s Klijentom. Posledice neispunjavanja obaveze iz ovog člana snosiće Klijent.

Član 17.

Klijent ima pravo na reklamaciju i prigovor koji se može uputiti Akademiji u pisanoj formi isključivo putem email-a ako smatra da se Akademija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja, ugovora ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge. Reklamacija ili prigovor se podnosi u roku od 8 dana od dana kada je učinjena povreda prava Klijenta. Na internet prezentaciji Akademije se nalazi formular koji je neophodno popuniti i poslati putem email-a prilikom reklamacije ili prigovora. Akademija je dužna da po prijemu reklamacije ili prigovora postupi u skladu sa zakonom. Ako klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili na reklamaciju ili odgovor nije dobio u zakonski predviđenom roku, Klijent i Akademija mogu rešiti spor vansudskim rešavanjem sporova pre pokretanja sudskog spora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 18.

Ako Klijent i posle dostavljanja obaveštenja ne ispuni svoje ugovorne obaveze Akademija ima pravo da svoje potraživanje proglasi dospelim i da zahteva naplatu celokupnog potraživanja. Takvo obaveštenje Akademija dostavlja Klijentu u pisanoj formi putem email-a. Troškovi koje Akademija bude imala u eventualnom sudskom postupku naplatiće se u skladu sa odlukom suda. Sve sudske ili vansudske troškove koje Akademija snosi ako učestvuje u takvim sporovima snosi Klijent. Klijent i Akademija mogu i sporazumno raskinuti ugovor.

Član 19.

Kod usluga prevođenja Akademija vrši procenu vrednosti usluge prevoda na osnovu broja karaktera dokumenta / teksta koji se prevodi tj. broja prevodilačkih strana. Jedna prevodilačka strana može sadržati najviše 1800 karaktera. Akademija će o ponudi obavestiti Klijenta odmah po izvršenoj proceni, a najkasnije u roku od 48 sati. Ako klijent prihvati ponudu za prevođenje teksta, dužan je da Akademiji uplati iznos u vrednosti od 50% od ukupne cene prevoda. Nakon toga Klijent ne može da odustane od usluge i nema pravo na povraćaj uplaćenog novca, a dužan je i da uplati preostalih 50% do pune cene usluge prevođenja.

Član 20.

Klijent može da odustane od usluge i nakon zaključenja ugovora, ali pre nego što počne realizacija iste. U tom slučaju Klijent ostvaruje pravo na povraćaj uplaćenog novca umanjeno za administrativne troškove koji iznose 20% od ukupne vrednosti usluge. Da bi ostvario ovo pravo Klijent mora da o tome u pismenoj formi putem email-a obavesti Akademiju najkasnije 48 sati pre početka korišćenja usluga ili 14 dana nakon zaključenja ugovora i izvršenja uplate. Na internet prezentaciji Akademije se nalazi formular za odustanak koji Klijent mora da popuni i putem email-a pošalje Akademiji u navedenom roku kako bi ostvario ovo pravo. Ukoliko Klijent ne preda zahtev za odustanak u navedenom roku, smatra se da je saglasan da se usluga realizuje u skladu s ugovorom ili Opštim uslovima poslovanja.

Član 21.

Na sve što nije uređeno ovim opštim uslovima primenjuju se odredbe važeće zakonske regulative koja bliže definiše i određuje oblast saradnje Klijenta i Akademije. U slučaju donošenja novih propisa, izmenama i / ili dopunama istih, oni će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze između Klijenata i Akademije.

Član 22.

Opšte uslove poslovanja donosi osnivač Akademije i počinju da se primenjuju od dana objavljivanja na internet prezentaciji Akademije. Akademija zadržava pravo da iste dopuni i / ili izmeni ako o tome da jasno i nedvosmisleno obaveštenje na internet prezentaciji Akademije.