



# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA I INOFMACIJE O KUPCIMA

Goethe-Institut eV, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Minhen, Nemačka (u daljem tekstu označeni kao "Goethe Institut" ili "Mi") za prijavljivanje na kurseve, ispite i ostale usluge, kao i za kupovinu robe.

Napomena: Radi lakše čitljivosti, u daljem tekstu se ne koriste rodno-specifični jezički oblici. Sve lične zamenice važe za sve rodove.

## SADRŽAJ

SADRŽAJ .....	1
1. Područje važenja .....	3
2. ZAKLJUČENJE UGOVORA .....	3
a. <i>Zaključenje ugovora preko naše internet stranice</i> .....	3
b. <i>Zaključenje ugovora izvan naše internet stranice</i> .....	3
(1) <i>Zaključenje ugovora putem faksa ili pošte</i> .....	3
(2) <i>Zaključenje ugovora putem e-maila</i> .....	3
3. Uslov za zaključenje ugovora .....	4
4. Cene .....	4
5. Plaćanje .....	4
6. Posebni uslovi za pohađanje kurseva i ispita .....	4
a. <i>Grupe kurseva</i> .....	4
b. <i>Promena i odustajanje od kurseva i ispita</i> .....	5
c. <i>Datum i rok plaćanja</i> .....	5
d. <i>Obim usluga</i> .....	6
e. <i>Smeštaj za vreme trajanja kursa za odrasle (region Nemačka)</i> .....	6
f. <i>Obaveze polaznika kursa i ispita</i> .....	6
g. <i>Autorsko pravo</i> .....	7
h. <i>Raskid ugovora</i> .....	7
(1) <i>Kursevi na daljinu</i> .....	7
(2) <i>Ugrožavanje dobrobiti dece na kursovima za decu i mlade</i> .....	7
(3) <i>Kršenje kodeksa ponašanja</i> .....	7
i. <i>Zadržavamo pravo na izmenu ponude u slučaju vanrednih događaja ili okolnosti</i> .....	7
7. Posebni uslovi za kupovinu robe .....	8
a. <i>Uslovi isporuke</i> .....	8
b. <i>Zadržavanje prava svojine</i> .....	8
c. <i>Oštećenja u transportu</i> .....	8
8. Posebni uslovi za digitalne proizvode .....	8

a. Prava korišćenja i autorska prava .....	8
b. Opisi proizvoda .....	8
c. Izmene digitalnih proizvoda u potrošačkim ugovorima .....	8
9. Pravo na odustajanje .....	8
10. Garancija.....	8
11. Odgovornost za sopstveni sadržaj .....	8
12. Ograničenje odgovornosti i oslobađanje od odgovornosti .....	9
a. Ograničenje odgovornosti.....	9
b. Oslobađanje od odgovornosti .....	9
13. Rešavanje sporova.....	9
Instrukcije za odustajanje i obrasci za odustajanje.....	12
a. Za kurseve, ispite i druge usluge .....	12
b. Za kupovinu robe .....	12

## 1. PODRUČJE VAŽENJA

Sledeći Opšti uslovi poslovanja ("OUP") važe za sve ugovorne odnose između Goethe Instituta i potrošača ili preduzetnika (u daljem tekstu označeni kao "Klijenti", "Polaznici kursa", "Polaznici ispita" ili "Vi"), koji od Goethe Instituta naručuju predmete i usluge koje se naplaćuju (koji se prijavljuju za kurseve i ispite, naručuju ostale usluge i kupuju robu). Za korišćenje besplatnih usluga na internet stranici goethe.de važe [Uslovi korišćenja](#). Ukoliko preduzetnik koristi uslove poslovanja koji nisu u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, ili neke dodatne uslove, uslovi poslovanja tog preduzetnika neće biti primenjeni, i postaće sastavni deo ugovora samo ukoliko mi damo svoju izričitu saglasnost.

## 2. ZAKLJUČENJE UGOVORA

### a. Zaključenje ugovora preko naše internet stranice

Postavljanjem proizvoda (kurseva, ispita i robe) na našoj internet stranici dajemo obavezujuću ponudu za zaključenje ugovora u vezi sa ovim proizvodima. U svakom trenutku pre slanja Vaše obavezujuće porudžbine možete ispraviti podatke koje ste uneli tako što ćete koristiti pomoć za ispravku koja je data i objašnjena u procesu poručivanja. Ugovor je zaključen kada prihvatite ponudu za proizvode sadržane u korpi klikom na dugme za poručivanje. Odmah nakon slanja porudžbine, dobićete još jednu potvrdu na e-mail.

Jezici na kojima možete zaključiti ugovor su

- za kurseve i ispite u Nemačkoj i Austriji: nemački, engleski, francuski, italijanski, španski, portugalski (brazilski), ruski, turski, kineski
- za kurseve i ispite Goethe Instituta u drugim zemljama: nemački jezik i jezik te zemlje
- za kurseve za obuku nastavnika: nemački

Sačuvaćemo tekst ugovora i poslati Vam podatke o porudžbini i naše Opšte uslove poslovanja putem e-maila. Tekstu ugovora iz sigurnosnih razloga više ne možete pristupiti preko interneta.

### b. Zaključenje ugovora izvan naše internet stranice

Takođe se možete prijaviti za naše kurseve i ispite pomoću obrasca za prijavu. Obrasce za prijavu možete dobiti od Goethe Instituta na licu mesta ili preko interneta. Koje mogućnosti prijave Vam stoje na raspolaganju, biće Vam saopšteno u obrascu za prijavu ili opisu proizvoda na internetu.

#### (1) Zaključenje ugovora putem faksa ili pošte

Ako postoji odgovarajuća mogućnost prijave, ispunjeni obrazac za prijavu se može poslati faksom ili poštom primaocu prijave koji je naveden u obrascu za prijavu.

Goethe Institut odlučuje o učešću na licu mesta. Trenutni datumi kursa ili ispita i rokovi za prijavu mogu se naći na obrascima za prijavu ili u opisu proizvoda na internetu. U obzir će se uzeti samo one prijave koje budu blagovremeno podnete i primljene u propisanom obliku i pod uslovom da ima dovoljno mesta. Po pravilu je hronološki redosled prijave presudan.

O odluci da učestvujete bićete obavešteni u roku od pet dana od prijema obrasca za prijavu u tekstualnom obliku. Pravo na pohađanje kursa ili ispita nastaje tek po prijemu potvrde u tekstualnom obliku. Zainteresovani za pohađanje koji ne budu primljeni biće odmah obavešteni o odluci u tekstualnom obliku.

#### (2) Zaključenje ugovora putem e-maila

Ukoliko postoji odgovarajuća mogućnost prijave, ispunjeni obrazac za prijavu može se poslati e-mailom primaocu prijave koji je identifikovan u obrascu za prijavu.

Slanjem ispunjenog obrasca za prijavu podnosite pravno obavezujuću ponudu za zaključenje ugovora o proizvodu. O odluci da učestvujete bićete obavešteni u roku od pet dana od prijema

obrasca za prijavu u tekstualnom obliku. Ugovor se zaključuje od trenutka izdavanja potvrde. Pravo za učešće na kursu ili na ispitu nastaje tek po prijemu potvrde u tekstualnom obliku. Zainteresovani za učešće koji ne budu primljeni biće odmah obavješteni o odluci u tekstualnom obliku.

Klauzula 2 b. (1) Stav 2 primenjuje se u skladu s tim.

### 3. USLOV ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA

Ugovor će biti zaključen ukoliko su ispunjeni sledeći uslovi:

- za sve kurseve: informacije navedene u Vašoj porudžbini odgovaraju neophodnim uslovima za prijem, koji su navedeni na internet stranici, i u vreme početka kursa dostižete minimalni uzrast naveden u opisu proizvoda.
- za kurseve za obuku nastavnika: ispunjeni su svi uslovi za prijem, koji su navedeni na internet stranici (a naročito potrebno iskustvo u nastavi).
- za grupne kurseve i grupne ispite: dostignut je minimalni broj polaznika naveden u opisu odgovarajućeg proizvoda.
- (onlajn) pristupni test (u daljem tekstu: "pristupni test") je završen na vreme, ukoliko je u opisu proizvoda navedeno da je neophodan.
- za ispite: polaznici ispunjavaju uslove za učešće koji su navedeni u Članu 3 [Pravilnika za ispite](#) Goethe Instituta.
- za kurseve za decu i mlade: prijavu je podneo isključivo zakonski zastupnik kao ugovorni partner, a sve potrebne izjave i/ili saglasnosti su podnete Goethe Institutu u tekstualnom obliku (npr. e-mailom ili faksom) nakon prijave.

Ukoliko ne dođe do zaključenja ugovora zbog neispunjavanja uslova za zaključenje ugovora, naknada za kurs ili ispit biće vraćena uplatiocu.

### 4. CENE

Za **kurseve i ispite** primenjuju se cene koje su navedene na internet stranici u trenutku prijavljivanja.

Troškovi isporuke mogu biti dodati navedenoj ceni **robe**. Detalje o visini troškova isporuke možete pronaći u opisu proizvoda.

### 5. PLAĆANJE

Plaćanje se može vršiti koristeći načine plaćanja koji su navedeni na internet stranici najkasnije na početku procesa poručivanja. Način plaćanja možete birati posebno za svaku porudžbinu. Ne postoji pravo na korišćenje određenog načina plaćanja.

### 6. POSEBNI USLOVI ZA POHAĐANJE KURSEVA I ISPITA

#### a. Grupe kurseva

Za pojedinačne grupe kurseva važi minimalni broj polaznika, koji se može videti u opisu odgovarajućeg proizvoda. Raspoređivanje po stepenima kursa i po grupama se vrši na osnovu pristupnog testa, ako je u opisu proizvoda navedeno da je takav test neophodan. Da bi se obezbedio kvalitet, novi polaznici obično moraju da polože pristupni test kada upisuju kurs za učenje jezika. Polaznik koji ne položi pristupni test na vreme može da bude odbijen. Pristupni test se mora položiti u određenom vremenskom okviru, koji je detaljnije objašnjen u opisu odgovarajućeg proizvoda. Dodatne informacije o svakom neophodnom pristupnom testu i njegovom polaganju mogu se naći u opisu odgovarajućeg proizvoda.

Zaključivanje ugovora zavisi od toga da li je dostignut minimalan broj polaznika, kao i od toga da li je pristupni test završen na vreme, pod uslovom da je neophodan; videti Klauzulu 3 na strani 2.

### b. Promena i odustajanje od kurseva i ispita

Ne dovodeći u pitanje Vaše zakonsko [Pravo na odustajanje](#), važi sledeće:

Promena jednog kursa (na primer, promena datuma kursa) je moguća samo u izuzetnim slučajevima i uz saglasnost Goethe Instituta. Ukoliko nije drugačije dogovoreno, za svaku promenu plaćaju se naknade u sledećoj visini:

#### Naknada u slučaju promena

<i>Kursevi izvan Nemačke i Austrije</i>	5 % od cene kursa
<i>Kursevi u Nemačkoj i Austriji</i>	Naknada u slučaju promena iznosi 60 €, izuzetak su klasični kursevi: prva promena koja postaje neophodna zbog nedobijanja vize, s tim što je polaznik obavezan da podnese relevantan dokaz za to.

Ukoliko nije drugačije dogovoreno, promena kod klasičnog ispita je moguća samo u izuzetnim slučajevima i uz saglasnost Goethe Instituta.

Polaznik kursa odnosno ispita može odustati pre kursa uz obaveštenje u tekstualnom obliku (putem pisma, faksa ili e-maila) u skladu sa sledećim uslovima:

#### Naknada u slučaju odustajanja

Odustajanje...	<i>Kursevi izvan Nemačke i Austrije</i>	<i>Kursevi u Nemačkoj i Austriji</i>	<i>Ispiti</i>
<b>do četiri nedelje pre početka</b>	10 % od cene kursa	160 €	100 % od cene ispita
<b>do jedne nedelje pre početka</b>	20 % od cene kursa	30 % od cene kursa, a najmanje 160 €	100 % od cene ispita
<b>do jednog dana pre početka</b>	30 % od cene kursa	50% od cene kursa, a najmanje 160 €	100 % od cene ispita
<b>posle početka kursa</b>	100 % od cene kursa	100% od cene kursa	100 % od cene ispita

Dan kada je Goethe Institut primio obaveštenje o odustajanju je relevantan za poštovanje roka.

Polaznik kursa može besplatno da odustane od bilo koje rezervisane usluge smeštaja 4 nedelje pre početka kursa. Kasnije odustajanje je isključeno. Iznajmljivanje se mora isplatiti u celini, čak i ako se smeštaj ne koristi, ukoliko smeštajna jedinica ne bude ponovo izdata u periodu Vaše rezervacije.

U slučaju svih promena i odustajanja, polazniku kursa odnosno ispita je dozvoljeno da dokaže da nama nije naneta nikakva šteta ili da je šteta koju smo pretrpeli manja.

Ova klauzula ne utiče na sve obavezne nacionalne zakonske odredbe.

### c. Datum i rok plaćanja

Naknada (**cena kursa i/ili ispita**) se mora u potpunosti isplatiti do datuma navedenog u fakturi. Ovo važi i za takozvane Blended Learning proizvode. Blended Learning proizvodi su proizvodi koji se, prema opisu proizvoda, sastoje od faze klasičnog učenja (kursa) i faze digitalnog učenja. Blended Learning proizvodi su označeni kao takvi u opisu proizvoda.

Cena kursa za **kurseve na daljinu** se plaća u ratama u razmacima od tri (3) meseca. Prva rata se uplaćuje dve nedelje po prispeću fakture. Sve sledeće rate se uplaćuju prvog dana u

mesecu 4., 7., 10., 13., 16., 19. i 22. meseca kursa u zavisnosti od toga koliko meseci traje određeni kurs. Datum prispeća uplate na račun Goethe Instituta je relevantan za određivanje blagovremenosti uplate. Polazniku kursa je dozvoljeno da po prispeću fakture uplati celokupnu sumu odjednom.

Sve troškove koje banka polaznika kursa napravi zbog uplate cene kursa snosi polaznik kursa. Goethe Institut ne naplaćuje nikakve posebne naknade za transakcije.

Kurs ili ispit se ne mogu započeti ili nastaviti ako cena kursa nije blagovremeno plaćena. U ovom slučaju, Goethe Institut ima pravo da mesto dodeli nekom drugom.

#### *d. Obim usluga*

U zavisnosti od vrste kursa, cene kursa uključuju pohađanje kursa, ispravku i komentarisanje zadataka i testova u okviru odgovarajućeg kursa, tehničku podršku i izdavanje potvrda o pohađanju.

Cena ispita uključuje izdavanje sertifikata.

Više detalja (kao i informacije o svim nastavnim materijalima za kurs) mogu se naći u opisu odgovarajućeg proizvoda.

#### *e. Smeštaj za vreme trajanja kursa za odrasle (region Nemačka)*

Na zahtev i ako je dostupan, Goethe Institut izdaje namešteni smeštaj na pojedinačnim lokacijama za vreme trajanja rezervisanog kursa ili organizuje smeštaj kod drugih stanodavaca. Tip smeštaja opisan je u ponudi, a prethodna poseta nije moguća.

Smeštaj se iznajmljuje samo za privremenu upotrebu u toku trajanja kursa. Dan ulaska u smeštaj je objavljeni dan dolaska, a dan iseljenja je objavljeni dan odlaska. Ugovor o zakupu se završava na dan odlaska pri čemu nije potrebno dodatno otkazivanje. Ako zakupac nastavi sa korišćenjem zakupljene imovine nakon isteka perioda zakupa, zakup neće biti produžen. Za noćenje gostiju polaznika kursa potrebna je izričita saglasnost stanodavca koja se daje ukoliko je to u legitimnom interesu polaznika kursa.

Polaznik kursa može koristiti iznajmljene sobe samo za potrebe stanovanja u skladu sa kućnim redom. Izmene na iznajmljenim prostorijama i u njima se ne smeju vršiti. Polaznik kursa se obavezuje da će propisno čistiti, provetravati i grejati iznajmljene prostorije i pažljivo postupati sa iznajmljenim objektima i opremom. Polaznik kursa mora bez odlaganja obavestiti Goethe Institut o šteti na iznajmljenim prostorijama, objektu i instalacijama i predmetima koji pripadaju iznajmljenoj jedinici i odstraniti štetu o svom trošku ako je štetu skrivio zanemarivanjem obaveze čuvanja ili na neki drugi način.

Na kraju zakupa odnosno prilikom odlaska polaznik kursa mora vratiti iznajmljene prostorije u čistom stanju i predati sve uručene ključeve.

#### *f. Obaveze polaznika kursa i ispita*

Polaznik klasičnog kursa

- mora samostalno i o svom trošku voditi računa da njegov boravak u mestu održavanja kursa bude legalan i da poseduje potencijalno potrebnu dozvolu za ulazak u zemlju i za boravak/vizu.
- odgovoran je za zaključivanje zdravstvenog osiguranja, osiguranja od nezgode, odgovornosti i životnog prostora.
- obavezan je da poštuje pravila kursa i kućnog reda koja važe na mestima održavanja kursa.

Polaznik kursa na daljinu

- mora osigurati da ispunjava tehničke uslove potrebne za pohađanje kursa, koje su navedene u ponudi.
- ne sme objavljivati ili stavljati na raspolaganje trećem licu podatke za pristup platformama Goethe instituta za učenje i/ili testiranje.
- takođe mora da poštuje obaveze korisnika (Klauzila 4 [Uslova korišćenja](#)).

Dužnosti polaznika ispita proizilaze iz pravilnika o ispitu u odgovarajućoj važećoj verziji.

#### *g. Autorsko pravo*

Sav materijal za kurs i ispit (tekstovi, vežbe, test pitanja, rešenja, slike, programski kodovi, video zapisi i drugi sadržaji) zaštićen je autorskim pravima. Polaznicima kursa se daje isključivo jednostavno i neprenosivo pravo korišćenja za ličnu upotrebu u okviru pohađanja kursa.

Konkretno, polaznicima kursa ili ispita nije dozvoljeno da kopiraju materijal kursa ili ispita - čak i delimično - za treća lica, da ga učine dostupnim javnosti ili da ga prosleđuju, da ga postavljaju na internet ili druge mreže, bilo za nadoknadu ili besplatno, da ga preprodaju ili koriste u komercijalne svrhe. Bilo kakva obaveštenja o autorskim pravima, žigovi ili logotipi se ne smeju ukloniti. Povrede autorskih prava podložne su krivičnom gonjenju.

#### *h. Raskid ugovora*

##### *(1) Kursevi na daljinu*

Važi vreme trajanje odabranog kursa koje je navedeno u opisu proizvoda.

Ne dovodeći u pitanje vaše zakonsko [pravo na odustajanje](#), važi sledeće:

Ugovor možete raskinuti bez navođenja razloga prvi put na kraju prve polovine godine nakon zaključenja ugovora uz otkazni rok od šest nedelja, a nakon isteka prve polovine godine u bilo koje vreme uz otkazni rok od tri meseca. Pravo Goethe Instituta i polaznika kursa da raskinu ugovor iz opravdanog razloga ostaje nepromenjeno.

Ovo se takođe odnosi na (onlajn) kurseve za samostalno učenje.

##### *(2) Ugrožavanje dobrobiti dece na kursovima za decu i mlade*

Goethe Institut ima pravo da prekine kurs prevremeno i bez otkaznog roka ako postoje činjenice koje ukazuju na neposrednu opasnost po dobrobit deteta ili mladog polaznika, a što se može otkloniti individualnim nadzorom, koji Goethe Institut ne može da priušti.

Goethe Institut ne snosi odgovornost ni za kakvu štetu prouzrokovanu raskidom, osim ako je to posledica namerne ili krajnje nemarne radnje od strane Goethe Instituta. Odredbe Klauzule 11 ostaju nepromenjene.

##### *(3) Kršenje kodeksa ponašanja*

U slučaju ozbiljnog prekršaja od strane polaznika, Goethe Institut ima pravo da prekine kurs prevremeno i bez poštovanja otkaznog roka. Ozbiljno nedolično ponašanje treba pretpostaviti posebno u slučaju mobinga, zloupotrebe droga, agresivnog ponašanja prema drugom polazniku i seksualnog uznemiravanja.

Raskid u slučajevima koji su opisani iznad u Klauzuli 6 (h) mora biti u tekstualnom obliku.

Ova klauzula o raskidanju ne utiče na sve obavezne nacionalne zakonske odredbe.

#### *i. Zadržavamo pravo na izmenu ponude u slučaju vanrednih događaja ili okolnosti*

U slučaju ozbiljnih, vanrednih okolnosti ili događaja ili promene postojećih okolnosti ili događaja koji nisu u sferi uticaja Goethe Instituta (npr. nemiri, ratni ili teroristički sukobi, prirodne katastrofe, epidemije, pandemije itd.), zadržavamo pravo da vam ponudimo izmene kursa (npr. u pogledu vremena ili lokacije). U tom slučaju, mi ćemo dostaviti novu ponudu u kojoj ćemo odrediti rok i zamoliti vas da nas obavestite da li želite da prihvatite izmenjenu ponudu ili da odustanete od ugovora. Ukoliko odustanete od ugovora, izvršene uplate (u konkretnom slučaju zavisno od obima već pruženih usluga) biće vam vraćene.

Za potrošače važi: Za promene digitalnih proizvoda primenjuju se odredbe iz Klauzule 8 (c).

## 7. POSEBNI USLOVI ZA KUPOVINU ROBE

### a. Uslovi isporuke

Isporuku vršimo samo preko dostavljača. Samostalno preuzimanje robe nije moguće.

### b. Zadržavanje prava svojine

Roba ostaje naše vlasništvo do pune isplate.

### c. Oštećenja u transportu

Ako je roba isporučena sa očiglednim oštećenjima u transportu, molimo vas da takve nedostatke prijavite dostavljaču što je pre moguće i da nas odmah kontaktirate. Ukoliko propustite da podnesete žalbu ili nas ne kontaktirate, nećete snositi nikakve pravne posledice u vezi s vašim ustavnim pravima i njihovim sprovođenjem, a naročito u vezi s vašim pravima iz garancije. Međutim, Vi nam na taj način pomažete da možemo da podnesemo svoja potraživanja prema prevozniku ili nosiocu transportnog osiguranja.

## 8. POSEBNI USLOVI ZA DIGITALNE PROIZVODE

Ukoliko se proizvodi Goethe Instituta nude u obliku digitalnih proizvoda, posebno se primenjuju sledeći propisi.

### a. Prava korišćenja i autorska prava

U slučaju digitalnih proizvoda, prava korišćenja su ograničena na trajanje odgovarajućeg ugovornog perioda. Gore navedena prava korišćenja se takođe primenjuju na buduće naredne verzije naših digitalnih proizvoda (ažuriranja i nadogradnje) koje pružamo umesto naših trenutnih usluga. U svim ostalim slučajevima primenjuju se propisi iz Klauzule 6.g.

### b. Opisi proizvoda

Dalji detalji se takođe mogu naći u opisu odgovarajućeg proizvoda.

### c. Izmene digitalnih proizvoda u potrošačkim ugovorima

Za potrošače važi: U slučaju trajne kupovine, možemo da izvršimo izmene u digitalnom proizvodu koje prevazilaze ono što je neophodno za održavanje usklađenosti sa ugovorom

- ako postoji valjan razlog za to,
- ukoliko ne budete morali da snosite nikakve dodatne troškove kao rezultat promene i
- ukoliko vas jasno i razumljivo obavestimo o promeni.

Valjani razlozi u ovom smislu obuhvataju slučajeve kada je promena neophodna da bi se digitalni proizvod prilagodio novom tehničkom okruženju ili povećanom broju korisnika, ili kada je to neophodno iz drugih važnih operativnih razloga.

## 9. PRAVO NA ODUSTAJANJE

Potrošači imaju zakonsko pravo na odustajanje, kao što je opisano u [Pravilniku o odustajanju](#). Preduzetnicima se ne daje dobrovoljno pravo odustajanja.

## 10. GARANCIJA

Primenjuje se zakonsko pravo na garanciju.

## 11. ODGOVORNOST ZA SOPSTVENI SADRŽAJ

Ako obezbedite sopstveni sadržaj i/ili ga učinite javno dostupnim kada koristite usluge Goethe Instituta, isključivo Vi ostajete odgovorni za to. Obavezni ste da garantujete da imate sva prava u vezi sa takvim sadržajem i da dostavljeni sadržaj ne krši nikakva prava trećih strana,



posebno žigove, autorska prava ili sporedna autorska prava, druga prava intelektualne svojine, imovinska prava ili lična prava.

Dostavljeni sadržaj ne sme da krši nikakve zakonske odredbe, a naročito ne sme biti rasističke ni ksenofobične prirode, ne sme da veliča nasilje, ne sme da bude seksističke prirode, niti na bilo koji drugi način nemoralan i protivustavan, niti sme da teži takvim ciljevima.

## **12. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI I OSLOBAĐANJE OD ODGOVORNOSTI**

### *a. Ograničenje odgovornosti*

Mi smo uvek odgovorni bez ograničenja prema potrošačima za potraživanja zbog štete koju smo prouzrokovali mi, odnosno naši pravni zastupnici ili pomoćnici

- u slučaju ugrožavanja života, tela ili zdravlja
- u slučaju namerne ili krajnje nesavesne povrede dužnosti
- u slučaju garancije ako je tako dogovoreno
- .

U slučaju kršenja bitnih ugovornih obaveza, čije je ispunjenje neophodno za pravilno izvršenje ugovora i na čije se poštovanje ugovorni partner može redovno osloniti (kardinalne obaveze) zbog manjeg nemara sa naše strane ili od strane naših pravnih zastupnika ili pomoćnika, odgovornost prema kompanijama je ograničena na iznos predvidljive štete koja je određena u vreme zaključenja ugovora.

U ostalim slučajevima su zahtevi za odštetu isključeni.

### *b. Oslobađanje od odgovornosti*

Obavezni ste da nas oslobodite od svake odgovornosti prema trećim licima, a koje rezultiraju iz kršenja prava ili obaveza koje ste počinili u vezi sa

- učešćem na kursovima i/ili ispitima, uključujući korišćenje digitalnih proizvoda u skladu sa Klauzulom 8 Opštih uslova
- deljenjem sopstvenog sadržaja u skladu sa Klauzulom 11 Opštih uslova

osim ako niste odgovorni za povredu dužnosti. Dužni ste da nam nadoknadite troškove neophodne pravne odbrane, uključujući sve sudske i advokatske troškove, a za koje ćemo vam podneti dokaze. Zahtevi za odštetu koji prevazilaze ovakve situacije ostaju nepromenjeni.

Isto se odnosi i na kurseve za decu i mlade, ukoliko Vaše dete krši prava ili obaveze.

## **13. REŠAVANJE SPOROVA**

Evropska Komisija obezbeđuje platformu za rešavanje sporova na mreži (OS), koju možete pronaći ovde <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Potrošači imaju priliku da koriste ovu platformu za rešavanje svojih sporova.

Spremni smo da učestvujemo u vansudskom arbitražnom postupku pred arbitražnim odborom potrošača. Nadležni su Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Nemačka, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).





## INSTRUKCIJE ZA ODUSTAJANJE I OBRASCI ZA ODUSTAJANJE

Za potrošače važi sledeće:

### a. Za kurseve, ispite i druge usluge

#### **Pravo na odustajanje**

Imate pravo da odustanete od ovog ugovora u roku od četrnaest dana bez navođenja razloga. Otkazni rok je četrnaest dana od dana zaključenja ugovora.

Da biste iskoristili svoje pravo na odustajanje, morate nam poslati (Goethe-Institut e.V., korisnička podrška, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Minhen, Nemačka ili [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) ili Tel +49 89 15921-0) jasnu izjavu (npr. pismo poslato poštom ili e-mailom) o vašoj odluci da odustanete od zaključenja ovog ugovora. Za ovo možete koristiti priloženi uzorak obrasca za odustajanje, ali to nije obavezno.

Da biste ispoštovali rok za odustajanje, dovoljno je da pre isteka roka za odustajanje pošaljete obaveštenje u vezi sa ostvarivanjem prava na odustajanje.

#### **Posledice odustajanja**

Ako odustanete od ovog ugovora, dužni smo da vam vratimo sve uplate koje smo primili od vas, uključujući troškove isporuke (sa izuzetkom dodatnih troškova koji proizilaze iz činjenice da ste odabrali drugu vrstu isporuke od najjeftinije standardne ponude) odmah, a najkasnije u roku od četrnaest dana od dana kada smo primili obaveštenje o vašem odustajanju od ovog ugovora. Prilikom vraćanja vaše uplate koristićemo isti onaj način plaćanja koji ste koristili u prvobitnoj transakciji, osim ako nešto drugo nije izričito dogovoreno sa vama; ni pod kojim okolnostima vam neće biti naplaćene naknade za vraćanje ovih uplata.

Ako ste zatražili da usluge počnu tokom perioda predviđenog za odustajanje, morate nam platiti sumu proporcionalnu vrednosti usluga koje su pružene do trenutka u kom ste nas obavestili o odustajanju. Naknada je proporcionalna delu pruženih usluga u odnosu na cenu celokupnog obima usluga predviđanih ugovorom.

Za ugovor o pružanju usluga koji vas obavezuje da platite cenu, važi sledeće: Pravo na odustajanje takođe prestaje (prevremeno) sa kompletnim pružanjem usluge ako ste se izričito dogovorili pre početka pružanja usluge da ćemo početi da pružamo uslugu pre isteka roka za odustajanje i potvrdili ste da ste svesni da vaše pravo na odustajanje ističe onog trenutka kada mi u potpunosti izvršimo zaključeni ugovor.

#### **Uzorak obrasca za odustajanje**

*(Ako želite da odustanete od ugovora, molimo popunite ovaj obrazac i pošaljite ga nama.)*

– Goethe-Institut e.V., Korisnička Podrška, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Minhen, Nemačka, odnosno [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) odnosno Tel +49 89 15921-0

– Ovim putem odustajem/odustajemo (\*) of ugovor koji sam zaključio/smo zaključili (\*) o kupovini sledeće robe (\*)/korišćenju sledeće usluge (\*)

– datum porudžbine (\*)/datum isporuke (\*)

– ime potrošača

– adresa potrošača

– potpis potrošača (samo kada je obaveštenje u pisanoj formi na papiru)

– datum

*(\*) Obrišite tamo gde nije primenljivo*

### b. Za kupovinu robe

#### **Pravo na odustajanje**

Imate pravo da odustanete od ovog ugovora u roku od četrnaest dana bez navođenja razloga.

Period za odustajanje je četrnaest dana od dana kada ste Vi ili treća strana koju ste Vi imenovali, a koja nije podnosilac zahteva, preuzeli poslednji artikal.

Da biste ostvarili svoje pravo na povlačenje, morate nas jednoznačnim iskazom obavestiti o Vašoj odluci da odustanete od ovog ugovora (Goethe-Institut eV, Korisnička Podrška, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Minhen, Nemačka ili [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) odnosno Tel. +49 89 15921-0). Za ovo možete koristiti priloženi uzorak obrasca za odustajanje, ali to nije obavezno.

Da biste ispoštovali rok za odustajanje, dovoljno je da pre isteka roka za odustajanje pošaljete obaveštenje u vezi sa ostvarivanjem prava na odustajanje.

### **Posledice odustajanja**

Ako odustanete od ovog ugovora, dužni smo da vam vratimo sve uplate koje smo primili od vas, uključujući troškove isporuke (sa izuzetkom dodatnih troškova koji proizilaze iz činjenice da ste odabrali drugu vrstu isporuke od najjeftinije standardne ponude) odmah, a najkasnije u roku od četrnaest dana od dana kada smo primili obaveštenje o vašem odustajanju od ovog ugovora. Prilikom vraćanja vaše uplate koristićemo isti onaj način plaćanja koji ste koristili u prvobitnoj transakciji, osim ako nešto drugo nije izričito dogovoreno sa vama; ni pod kojim okolnostima vam neće biti naplaćene naknade za vraćanje ovih uplata. Mi možemo odbiti da vam vratimo uplatu sve dok ne dobijemo robu ili dok ne pružite dokaz da ste vratili robu, u zavisnosti od toga šta od ta dva pre dobijemo.

Robu morate predati ili poslati nama ili na adresu Niedermaier Spedition GmbH Fuhrmannstr. 10, 94405 Landau an der Isar, Nemačka. Rok ćete ispoštovati ako pošaljete robu pre isteka roka od četrnaest dana. Vi snosite direktne troškove vraćanja robe. Za eventualni gubitak u vrednosti robe moraćete platiti samo ako je gubitak u vrednosti robe nastao tako što ste Vi proveravali osobine, karakteristike i način funkcionisanja robe na način kako to nije bilo neophodno.

Pravo na odustajanje ne postoji za sledeće ugovore: Ugovori o isporuci zvučnih ili video zapisa ili računarskog softvera u zapečaćenom pakovanju ako je pečat uklonjen nakon isporuke.

### **Uzorak obrasca za odustajanje**

*(Ako želite da odustanete od ugovora, molimo popunite ovaj obrazac i pošaljite ga nama.)*

- Goethe-Institut e.V., Korisnička Podrška, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 Minhen, Nemačka, odnosno [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) odnosno Tel +49 89 15921-0

- Ovim putem odustajem/odustajemo (\*) of ugovor koji sam zaključio/smo zaključili (\*) o kupovini sledeće robe (\*)/korišćenju sledeće usluge (\*)

- Datum porudžbine (\*)/datum isporuke (\*)

- ime potrošača

- adresa potrošača

- potpis potrošača (samo kada je obaveštenje u pisanoj formi na papiru)

- datum

*(\*) Obrišite tamo gde nije primenljivo.*