

Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi

Proces: G – Pružanje usluga

Za sertifikaciju pojedinaca, obuku i trening

A. Zahtevi za qualityaustria usluge
I. Važenje i oblast primene

1. Ovi pojmovi i uslovi regulišu sve usluge koje pruža *Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH* u vezi sertifikacije pojedinaca, obuke i treninga uključujući ali ne ograničavajući se na kurseve, ispite, seminare, aktivnosti za obnovu znanja, treninge u prostorijama klijenata i radionice.
2. Ovi pojmovi i uslovi će predstavljati integralni deo zaključenog ugovora sa i između Quality Austria i njihovih klijenata. Klijentom će se smatrati svako kome **qualityaustria** pruža usluge i organizacija, ako je potrebno, koja se registruje ili plati iznos naveden u fakturi.
3. Bilo koji odstupajući pojam ili uslov (npr. opšti pojmovi i uslovi, pojam ili uslov za nabavku ili uslov za plaćanje) klijenta će biti primenljiv samo ukoliko ih Quality Austria odobri pismeno.

II. Registracija

1. Registracija za **qualityaustria** usluge obavlja se *on-line* preko *web* adrese <http://www.qualityaustria.com>. Prijem registracije se odmah i automatski ostvaruje ka klijentu slanjem e-mail-a na naznačenu adresu. Ugovor se ne potpisuje dok Quality Austria ne izda pisanu potvrdu porudžbine.
2. Poslednji datum za registraciju je dve nedelje pre početka usluga **qualityaustria**. Broj učesnika kojima **qualityaustria** pruža usluge je ograničen. Registracije će biti razmatrane prema redosledu izdatih potvrda.
3. Ukoliko učestvovanje u procesu pružanja usluga od strane **qualityaustria** zahteva određene kvalifikacije ili preduslove, oni će biti posebno navedeni u programu kursa i moraju biti ispunjeni od strane učesnika.

III. Uslovi plaćanja

1. Ukoliko nije izričito dogovoreno drugačije, trošak učešća je naplativ bez umanjenja u roku od četrnaest dana nakon prijema fakture, ali u svakom slučaju pre početka pružanja usluga od strane **qualityaustria**.
2. Ukoliko nije drugačije navedeno, ovi troškovi su izraženi u evrima bez obračunatog PDV-a i uključuju svu dokumentaciju za kurseve i ispite, kao i osvežavajuća pića dostupna za vreme trajanja seminara, zakuske za vreme pauza, kao i ručak, osim u slučaju obuka koje se organizuju kod klijenta. Ukoliko nije drugačije navedeno, trošak ne uključuje cenu smeštaja i ostalih hotelskih usluga.
3. U slučaju kašnjenja u plaćanju, Quality Austria može naplatiti zateznu kamatu u iznosu od 9,2% iznad glavne kamate. Šta više, za svako pismo sa

opomenom za plaćanje (podsetnik za plaćanje) Quality Austria može da naplati trošak od €40.00 kao i sve naplaćene troškove koje je imala zbog angažovanja na ostvarivanju svojih prava i plaćanja pravnih naknada. Šta više, sve dok se ne izmiri trošak za učešće, učesniku može biti uskraćeno pravo na dalje učešće.

4. Klijentov prigovor na fakturu, ukoliko ga ima, će biti upućen Quality Austria u pisanoj formi u roku od dve nedelje nakon prijema fakture, zajedno sa izjavom potkrepljenom dokazima. Propust da se uloži primedba u tom vremenskom periodu će biti tumačen kao prihvatanje fakture.
5. Klijent može samo izmiriti dugovanja po zahtevima koji su rešeni sudskom presudom ili su izričito priznati od strane Quality Austria u pisanoj formi u određenim slučajevima protivno zahtevima Quality Austria.

IV. Otkazivanje i promena rezervacije

1. Klijent je u obavezi da svaki zahtev za otkazivanje ili promenu rezervacije uputi Quality Austria u pisanoj formi.
2. Ako se pismo o otkazivanju primi u roku od dve nedelje pre početka pružanja usluga **qualityaustria**, otkazna naknada u iznosu od 50% od troška učešća će biti naplaćena. U slučaju otkazivanja ili nemogućnosti da se prisustvuje prvom danu pružanja usluga od strane **qualityaustria** ili nekom sledećem, pun iznos troška učešća će biti naplaćen.
3. Ukoliko učesnik nije u mogućnosti da prisustvuje pružanju usluga od strane **qualityaustria** iz nepredviđenih razloga (npr. zbog bolesti), može se nominovati njegova kvalifikovana zamena.
4. Ukoliko se rezervacija promeni ili odloži za neki kasniji datum a zahtev bude primljen u roku manjem od dve nedelje pre početka pružanja usluga od strane **qualityaustria**, manipulativni trošak u iznosu od €50.00 po svakom učesniku će biti naplaćen.
5. Bilo kakva promena oko rezervisanog kućnog treninga u roku od dve nedelje pre ugovorenog datuma dozvoljava Quality Austria da naplati manipulativne troškove u iznosu od €140.00. Svaki dodatni trošak koji može da proistekne iz ovoga će u svakom slučaju biti naplaćen.
6. U slučaju promene rezervisanog treninga u prostorijama klijenta, Quality Austria ne samo da može naplatiti usluge koje je već pružila i pripadajuće troškove, već može da naplati i trošak otkazivanja u iznosu od 30% od ugovorene cene za neizmirene usluge.
7. Svako statutarno pravo klijenta da raskine ugovor u skladu sa austrijskom uredbom "*Fern-und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)*" ostaje primenljivo.

Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi

Proces: G – Pružanje usluga

V. Promene u programu kursa, otkazivanje usluga qualityaustria

1. Promene u programu kursa mogu biti neophodne iz organizacionih razloga. Quality Austria s tim u vezi zadržava pravo da promeni datum, vreme početka, mesto održavanja ili da otkáže **qualityaustria** usluge.
2. U slučaju otkazivanja **qualityaustria** usluga, trošak učešća će biti refundiran. Svaki dalji zahtevi će biti odbačeni.

VI. Tajnost, poverljivost, zaštita podataka, odobrenje za otkrivanje adrese i prijem reklamnog materijala

1. Quality Austria preduzima sve da radi u skladu sa odredbama austrijskog Akta o zaštiti podataka (DSG 2000). Svaka informacija koju klijent dostavi Quality Austria, a koja nije od javnog značaja će se čuvati i smatrati poverljivom.
2. Quality Austria će preduzeti sve kako ne bi obelodanila bilo koju poverljivu informaciju o klijentu kojih može postati otkrivena na osnovu svojih aktivnosti samo uz pismenu saglasnost klijenta, osim ukoliko se od Quality Austria ne traži zakonom da iste otkrije. Ovo se odnosi i tokom perioda nakon izvršenja usluga u skladu sa uslovima i pravilima. Ova dokumenta će biti uništena nakon isteka perioda od dvanaest godina.
3. Klijent se slaže da informacije iz paragrafa 2 mogu biti stavljene na raspolaganje akreditacionoj ili autorizacionoj agenciji (npr. BMWA, VDA-QMC, IATF, KBA) na osnovu njihovog zahteva i da ta agencija može učestvovati relevantnim uslugama koje pruža Quality Austria.
4. Klijent se slaže da Quality Austria može obraditi specifične informacije dostavljene u prijavnim obrascu (ime i prezime, akademska titula, datum i mesto rođenja, broj telefona, e-mail adresa, kućna i poslovna adresa) u cilju slanja informacija i reklamnog materijala o proizvodima i uslugama Quality Austria. Klijent se takođe slaže da se gore pomenute informacije mogu poslati partnerskim organizacijama ÖQS, ÖVQ, ÖQA i AFQM koje će iste koristiti za promotivni materijal u vezi njihovih treninga, evaluacionih i sertifikacionih usluga i proizvoda. Klijent se slaže da prima razuman broj promotivnog materijala i informacija o proizvodima i uslugama Quality Austria, ÖQA i AFQM putem pošte, faksa i mejla. Klijent može da povuče tu saglasnost u svakom trenutku.
5. Klijent potvrđuje upoznatost sa tim da Austrijski Akreditacioni Akt i relevantni standardi (posebno EN ISO/IEC 17024) traže od Quality Austria da učini dostupnim javnosti registar o izdatim sertifikatima. Registar, kome se može pristupiti preko Quality Austria Internet strane, će prikazati validne sertifikate i njihove vlasnike. Klijent se slaže da ove informacije budu objavljene na Quality Austria Internet strani.

VII. Odgovornost Quality Austria

1. Quality Austria je odgovorna prema klijentu samo kod namernog ili teškog zanemarivanja svojih ugovornih obaveza a u skladu sa pratećim pravima i uslovima. Uprkos pažljivom proveravanju, Quality Austria neće biti odgovorna za tačnost, kompletnost i ažuriranost statusa kursa ili ispitne dokumentacije i ostalih publikovanih dokumenata.
2. Odgovornost Quality Austria će biti ograničena na slučajevne tipično predvidljive štete koju je klijent pretrpeo i, po pitanju iznosa, ne sme biti veća od iznosa ugovorenih naknada isplaćenih Quality Austria od strane klijenta na dan dospeća za izvršene usluge.
3. Quality Austria neće biti odgovorna za bilo koji slučaj izgubljenog profita, posledične štete, direktne ili indirektno štete, ili čiste imovinske štete bilo koje vrste.
4. Svaki zahtev za nadoknadu štete će postati zastareo, osim ukoliko nije sudski dokazan u roku od šest meseci nakon što je korisnik postao svestan štete, i u bilo kom slučaju ne kasnije od dve godine nakon što se posledični događaj odigrao.
5. U meri u kojoj to dozvoljava zakon i ukoliko nije drugačije napismeno dogovoreno sa Quality Austria, klijent garantuje da će usluge pružene od strane Quality Austria biti korišćene samo za potrebe klijenta, a ne za treća lica. Ukoliko usluge koje je Quality Austria pružio ipak budu prosleđene ili iskorišćene od strane trećih lica, time se neće stvoriti mogućnost bilo kakve odgovornosti Quality Austria prema njima.
6. Ukoliko Quality Austria, izuzetno, bude odgovorna prema trećim licima, prava i obaveze iz Odeljka VII, uključujući ali ne ograničavajući se na sva ograničenja odgovornosti, će biti primenljiva ne samo na odnose između Quality Austria i klijenta nego i prema trećim licima. Kad god treće lice zahteva priznanje štete od Quality Austria, klijent će u potpunosti zaštititi i obeštetiti Quality Austria od i protiv ovih tvrdnji.
7. Dogovorena maksimalna odgovornost o kojoj je reč u paragrafu 2 će biti potpuno primenljiva samo jednom za sve povređene strane, čak i ako je nekoliko pojedinaca (klijent i treće lice ili nekoliko trećih lica) pretrpelo gubitak. Oštećene strane će biti obeštećene po hronološkom redu po kom su njihovi zahtevi primljeni.

VIII. Pravo na intelektualno vlasništvo

1. Sva dokumenta u vezi sa kursom ili ispitom koja Quality Austria obezbedi bilo u formi štampanog teksta ili elektronskom obliku će se smatrati intelektualnom svojinom Quality Austria. Dokumenta se obezbeđuju učesnicima u procesu pružanja usluga od strane **qualityaustria** isključivo u svrhu obrazovanja i treninga i za njihovu ličnu upotrebu. Bilo kakav drugi vid

Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi

Proces: G – Pružanje usluga

upotrebe ili distribuiranja je zabranjen, osim uz pismeno odobrenje Quality Austria. U nedostatku takvog odobrenja, ova dokumenta se ne smeju niti reprodukovati ni učiniti dostupnim trećim licima. U svakom slučaju, Quality Austria može da zatraži isplatu ugovornih penala u iznosu od €30.000 za svaki prekršaj, ne dovodeći u pitanje svoje diskreciono pravo na naknadu buduće štete.

IX. Finalne odredbe

1. Svaka dopuna ili izmena ovih uslova i pravila mora biti u pisanoj formi.
2. Ukoliko jedan ili više uslova zbog toga budu nevažeći, važnost preostalih uslova zbog toga neće biti ugrožena. Nevažeći uslov će biti zamenjen važećim koji na najpribližnji način odslikava komercijalnu namenu ovih uslova i pravila.
3. Svi nesporednici koji mogu proistići iz ili u vezi sa ovim Ugovorom će se rešavati isključivo pred sudom u Beču.
4. Ovaj Ugovor se uređuje i tumači u skladu sa austrijskim zakonom, uz isključenje svojih sukoba sa zakonskim pravilima i Prodajne konvencije UN.

B. Dodatni uslovi za vlasnike sertifikata
X. Zahtevi za odobravanje sertifikata

1. Sertifikat se izdaje samo nakon položenog ispita. Od učesnika se zahteva da se registruju posebno za taj ispit (sertifikaciona prijava). Registrovanjem za ispit, učesnik se slaže da ispuni zahteve za sertifikaciju i da učini dostupnim sve informacije neophodne za njegovu/njenu evaluaciju, uključujući ali ne ograničavajući se samo na informacije o relevantnim kvalifikacijama, kao i da prihvati ova pravila i uslove.
2. Registrovanjem za ispit, učesnik potpada pod dejstvo pravila i uslova opisanih u Odeljku XI a koji se odnose na vlasnike sertifikata u slučaju kada im je isti izdat.

XI. Zahtevi za vlasnike sertifikata

Od vlasnika sertifikata se očekuje da se pridržavaju sledećih zahteva:

1. Svaki vlasnik ili kandidat za sertifikat može pregledati i upoznati se sa procesima koji vode ka sertifikaciji kompetentnosti uz prethodno pismeno odobrenje od Quality Austria.
2. Vlasnici sertifikata preduzimaju sve ka pružanju svog maksimuma na promovisanju, pokretanju i nastavku korišćenja modernih metoda upravljanja propisanih od strane Quality Austria a u vezi sa njihovim profesionalnim radom.
3. Vlasnici sertifikata se obavezuju da kompletiraju i stalno ažuriraju svoja znanja i sposobnosti pohađanjem specijalnih ekspertskih događaja,

proučavanjem literature i uzimanjem aktivnog učešća u ERFA grupama itd.

4. Vlasnici sertifikata bi trebalo da iniciraju i održavaju saradnju sa kolegama iz drugih kompanija, industrija i oblasti rada. Oni mogu da traže podršku i od Quality Austria u vezi sa njihovim aktivnostima (npr. ERFA grupe itd).
5. Svaki vlasnik sertifikata može se prijaviti za obnavljanje svog sertifikata pre nego što istekne period važenja i ima pravo da mu isto bude odobreno ukoliko ispunjava sve uslove. Svako obnavljanje njegovog/njenog sertifikata će podleći zahtevima koji se primenjuju s vremena na vreme.
6. Vlasnici sertifikata obezbeđuju neophodnu dokumentaciju kojom će dokazati svoju kompetentnost i praktično iskustvo (npr. privremene potvrde, opis posla itd.); ova dokumenta će odslikavati aktuelne okolnosti i biće dostavljena na zahtev Quality Austria ili u sklopu procesa resertifikacije.
7. Sertifikati ostaju vlasništvo Quality Austria. Od vlasnika sertifikata se traži da koriste **qualityaustria** sertifikate samo u skladu sa njihovom namenom. Sertifikati se ne smeju koristiti na zbunjujuć ili uvredljiv način.
8. Vlasnici sertifikata su obavezni da pisanim putem prijave Quality Austria svaku pritužbu trećeg lica koja im je upućena lično, a tiče se kompetentnosti vlasnika sertifikata ili same sertifikacije. Quality Austria može da kontroliše takvu pritužbu.
9. Ukoliko se zahtevi gore opisani (uključujući ali ne i ograničavajući se samo na Odeljke III i XI) ne ispune, Quality Austria može privremeno ili trajno da povuče sertifikat sa trenutnim stupanjem na snagu. Vlasnik sertifikata je dužan da isti vrati ukoliko on/ona nije više u mogućnosti da ispuni ove „Zahteve za vlasnike sertifikata“.
10. Ukoliko istekne važnost sertifikata, ukoliko on bude opozvan ili vraćen, vlasnik sertifikata se obavezuje da se uzdrži od upotrebe bilo kakvog pozivanja na svoj sertifikovan status ili od oglašavanja svoje sertifikovanosti.

*Prevod:

General Terms and Conditions of Quality Austria Training, Certification and Evaluation GmbH for personnel certification, education and training (RE_02_12e_GTC_Personnel Certification, Edition: October 2014).