



# ОПШТИ УСЛОВИ ЗА РАБОТА И ИНФОРМАЦИИ ЗА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГИТЕ

на Гете-Институт е.В., Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Германија („Гете-Институт“ или „Ние“) за резервирање на курсеви, испити како и и други услуги и за купување роба.

Напомена: За подобра читливост, истовремената употреба на родово-специфични форми на јазик е исклучена. Сите упатувања на личности се однесуваат на сите полови.

## СОДРЖИНА

СОДРЖИНА.....	1
1. Важност на договорот.....	3
2. Склучување на договор.....	3
<i>a. Склучување на договор преку нашата веб-страница.....</i>	<i>3</i>
<i>b. Склучување договор надвор од нашата веб-страница.....</i>	<i>3</i>
(1) Склучување договор по факс или по пошта.....	3
(2) Склучување договор по мејл.....	3
3. Услови на договорот.....	4
4. Цени.....	4
5. Плаќање.....	4
6. Посебни услови за учество на курсеви и испити.....	4
<i>a. Курсни групи.....</i>	<i>4</i>
<i>b. Презакажување и откажување на курсеви и испити.....</i>	<i>5</i>
<i>c. Доспевање на рокот за плаќање и плаќање.....</i>	<i>6</i>
<i>d. Обем на услугата.....</i>	<i>6</i>
<i>e. Сместување при посетата на курсеви за возрасни (регион на Германија).....</i>	<i>6</i>
<i>f. Должности на слушателот на курсот и кандидатот за испит.....</i>	<i>7</i>
<i>g. Авторски права.....</i>	<i>7</i>
<i>h. Отказ.....</i>	<i>7</i>
(1) Дописни курсеви.....	7
(2) Загрозување на добросостојбата на малолетниците кај курсевите за деца и млади 8	
(3) Повреда на обврските за примерно поведение.....	8
<i>i. Го задржуваме правото да направиме промени во случај на вонредни околности или настани.....</i>	<i>8</i>
7. Посебни услови за купување роба.....	8

a. Услови за испорака .....	8
b. Задржување на правото на сопственост .....	8
c. Штети при транспорт .....	8
8. Посебни услови за дигитални услуги/производи .....	9
a. Права на користење и авторски права .....	9
b. Описи на услуги/производи .....	9
c. Промена на дигитални услуги/производи во потрошувачките договори.....	9
9. Право на отповикување .....	9
10. Гаранција .....	9
11. Одговорност за сопствената содржина .....	9
12. Ограничување на одговорноста и ослободување од одговорност .....	9
a. Ограничување на одговорноста.....	9
b. Ослободување од одговорност .....	10
13. Решавање на спорови .....	10
Поуки и формулари за отповикување .....	12
a. За курсеви, испити и други услуги.....	12
b. За купување роба .....	13

## 1. ВАЖНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Следниве Општи услови за работа („ОУР“) важат за сите договорни односи помеѓу Гете-Институтот и потрошувачите или претприемачите („корисници“, „слушатели на курс“, учесници на испит“ или „Вас“), коишто вршат нарачка на понудените услуги на Гете-Институтот (Резервација на курсеви, испити и други услуги и за купување роба). За користење на бесплатните услуги на веб-страницата [goethe.de](http://goethe.de) важат [Условите за користење](#). Доколку претприемачот користи општи услови за работа кои се спротивни на нашите или кои содржат дополнителни одредби, со ова ја оспоруваме нивната важност; тие ќе станат дел од договорот, само доколку изречно сме се согласиле со тоа.

## 2. СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР

### *a. Склучување на договор преку нашата веб-страница*

Со објавување на услугата/производот (курсеви, испити и роба) на нашата веб-страница правиме правно обврзувачка понуда за склучување договор за овие артикли. Пред да ја испратите нарачката и ја купите услугата/ производот можете во секое време да ги коригирате Вашите податоци, користејќи ги притоа за тоа предвидените и објаснети помагала за корекција во процесот на нарачување. Договорот се склучува, кога со кликување на копчето за нарачка ќе ја прифатите понудата за услугата/производот коишто се наоѓаат во кошничката. Веднаш по испраќањето на нарачката ќе добиете уште една потврда по мејл.

Нарачката може да се изврши на следниве јазици

- за курсеви и испити во Германија и Австрија: Германски, англиски, француски, италијански, шпански, португалски (Бразил), руски, турски, кинески јазик
- за курсеви и испити на Гете-институти во други земји: Германски јазик и јазикот на матичната земја
- Курсеви за обука на наставници: Германски јазик

Ние ќе го зачуваме текстот од договорот и по мејл ќе Ви ги испратиме податоците од нарачката и нашите Општи услови за работа. Текстот од договорот од безбедносни причини повеќе нема да биде достапен на интернет.

### *b. Склучување договор надвор од нашата веб-страница*

За посета на нашите курсеви и испити можете да се пријавите и со пополнување на формулар за пријава. Формуларите за пријава можете да ги добиете директно во Гете-Институтот во Ваша близина или на интернет. Конкретни информации во врска со можностите за пријавување ќе бидат наведени во самиот формулар за пријавување т.е. во описот на услугата/производот на интернет.

#### *(1) Склучување договор по факс или по пошта*

Доколку постои таква опција, пополнетиот формулар за пријава може по факс или по пошта да го испратите назад до примачот, наведен во формуларот.

За учеството одлучува надлежниот Гете-Институт. Актуелните термини за курсевите т.е. испитите и роковите за пријавување се наведени во формуларите за пријава т.е. во описот на услугата/производот на интернет. Во предвид ќе бидат земени само пријавите, коишто ќе пристигнат во за тоа наведениот рок и во пропишаната форма и доколку има слободни места. По правило притоа пресуден е хронолошкиот редослед на пријавата.

Одлуката за учество ќе Ви биде соопштена во писмена форма во рок од пет дена по приемот на формуларот за пријава кај нас. Право за слушање на курсот т.е. учество на испитот имате дури откако ќе добиете писмена потврда за истото. Интересентите, на кои нема да им се одобри учество, во писмена форма веднаш ќе бидат информирани за одлуката.

#### *(2) Склучување договор по мејл*

Доколку постои таква опција, пополнетиот формулар за пријавување може по мејл да го испратите назад до примачот, наведен во формуларот.

Со испраќање на пополнетиот формулар доставувате правно обврзувачка понуда за склучување договор за услугата/производот. Одлуката за учество ќе Ви биде соопштена во писмена форма во рок од пет дена по приемот на формуларот за пријава кај нас. Договорот се склучува со потврдување на Вашето учество. Право за слушање на курсот т.е. учество на испитот имате дури откако ќе добиете писмена потврда за истото. Интересентите, на кои нема да им се одобри учество, во писмена форма веднаш ќе бидат информирани за одлуката.

Цифра 2 б. (1) став 2 важи соодветно.

### 3. УСЛОВИ НА ДОГОВОРОТ

Договорот ќе се склучи, доколку кај сите курсеви:

- податоците во Вашата нарачка ги исполнуваат неопходните услови за допуштање, наведени на веб-страницата и доколку до моментот на отпочнување на курсот сте ја навршиле минималната возраст, наведена во описот на курсот.
- кај курсеви за обука на наставници: условите за допуштање наведени на веб-страницата (особено потребното искуство во наставата) се исполнети.
- кај групните курсеви и групните испити: е исполнет минималниот број на учесници, наведен во описот на соодветниот производ/услуга.
- во даден случај, (онлајн) навремено сте го положили тестот за утврдување на нивото на познавање на јазикот, потребен во описот на производ/услуга (отсега натаму: тест за утврдување на нивото на познавање на јазикот).
- кај испити: учесникот ги исполнува предусловите за учество согласно параграф 3 од односниот [Правилник за испити](#) на Гете-Институтот.
- Кај курсевите за деца и млади: Пријавувањето може да се изврши само од страна законските застапници во својство на договорни страни и ако Гете-Институтот по успешната пријава ги добил сите потребни изјави и/или согласности во писмена форма (по мејл или по факс).

Трошоците за курсот односно за испитот ќе бидат рефундирани во следниве случаи.

### 4. ЦЕНИ

За **курсеви и испити** важат цените, наведени на веб-страницата во моментот на пријавувањето.

Освен наведените цени за **производите**, во даден случај може да се наплатат и трошоци за поштарина. Подетални информации за висината на трошоците за поштарина ќе добиете кај самите производи.

### 5. ПЛАЌАЊЕ

Плаќањето може да се изврши со начините на плаќање, кои ќе бидат наведени на веб-страницата најдоцна до почетокот на процесот на нарачка. При секоја нарачка одново се избира начинот на плаќање. Не постои право на користење на одреден начин на плаќање.

### 6. ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕСТВО НА КУРСЕВИ И ИСПИТИ

#### а. Курсни групи

Кај одделни курсни групи потребно е да се достигне минималниот број слушатели, кој произлегува од описот на односниот курс. Одредувањето на степенот на курсот или на курсната група се врши врз основа на тест за утврдување на нивото на познавање на јазикот, доколку така се бара во описот на курсот. Поради обезбедување квалитет, кај

јазични курсеви од новите клиенти вообичаено се бара тест за утврдување на нивото на познавање на јазикот. Ненавременото полагање на тестот за утврдување на нивото на познавање на јазикот може да доведе до неодобрување за учество. Обработката на тестот за утврдување на нивото на познавање на јазикот мора да проследи во одредениот рок, подетално наведен во описот на односниот производ/услуга. Дополнителни информации за сите неопходни тестови за утврдување на нивото на познавање на јазикот и нивната постапка може да ги најдете во соодветниот опис на производот.

Договорот ќе се реализира доколку се достигне минималниот број слушатели, а во даден случај и ако навремено се положи неопходниот тест за утврдување на нивото на знаење, види цифра 3 страна 2.

*b. Презакажување и откажување на курсеви и испити*

Без да дојде до повреда на Вашето законско [право за отповикување](#) важи следново:

Презакажување на некој курс (на пр. промена на терминот на курсот) е можно само во исклучителни случаи и со согласност на Гете-Институтот. За секое презакажување, доколку не е поинаку договорено, настануваат трошоци во висина од:

**Трошоци за презакажување**

<i>Курсеви надвор од Германија и Австрија</i>	5 % од цената на курсот
<i>Курсеви во Германија и Австрија</i>	Такса за презакажување 60 €, исклучок за курсеви со лично присуство: прво презакажување поради негативна одлука за добивање виза, доколку слушателот го приложи соодветниот доказ за истото.

Презакажување на испит, доколку тоа не е поинаку договорено, е можно само во исклучителни случаи и со согласност од Гете-Институтот.

Учесникот на курсот т.е. на испитот може да ја откаже резервацијата во писмена форма (со писмо, по факс или по мејл), согласно долу наведените услови:

**Трошоци за откажување**

Откажување...	<i>Курсеви надвор од Германија и Австрија</i>	<i>Курсеви во Германија и Австрија</i>	<i>Испити</i>
<b>до 4 недели пред почетокот</b>	10 % од цената на курсот	160 евра	100 % од цената на испитот
<b>до 1 недела пред почетокот</b>	20 % од цената на курсот	30 % од цената на курсот, но најмалку 160 евра	100 % од цената на испитот
<b>до 1 ден пред почетокот</b>	30 % од цената на курсот	50% од цената на курсот, но најмалку 160 евра	100 % од цената на испитот
<b>по почетокот</b>	100 % од цената на курсот	100 % од цената на курсот	100 % од цената на испитот

Релевантно за запазување на рокот е приемот на изјавата за откажување во Гете-Институтот.

Во случај да слушателот на курсот резервирал сместување, резервацијата може бесплатно да се откаже 4 недели пред почетокот на курсот. Не е можно откажување на

резервацијата по истекот на овој рок. Закупнината - дури и кога не се користи сместувањето - мора да се плати во полн обем доколку во периодот на закуп не успееме да најдеме друг закупец за објектот.

При сите презаказувања и откажувања, на слушателот на курсот или кандидатот за испит му се дава можноста да достави докази дека нам не ни е настаната штета или пак дека настанатата штета е незначителна.

Оваа клаузула не важи за евентуалните национални законски одредби со задолжителен карактер.

#### *c. Доспевање на рокот за плаќање и плаќање*

Соодветната такса (**цената на курсот и/или на испитот**) треба целосно да се плати до наведениот рок наведен на сметката. Ова исто така важи и за таканаречените услуги/производи за „Комбинирано учење“. Услуги/производи за комбинирано учење се оние производи кои, според описот на услугата/производот, се состојат и од фази на учење со присуство(курсеви) и од дигитално учење. Услугите/производите за комбинирано учење се идентификувани како такви во описот на услугата/производот.

Кај сите **дописни курсеви** соодветната цена на курсот се плаќа на рати и тоа за секој временски период од три (3) месеци. Првата рата се плаќа две недели по приемот на сметката. Сите последователни рати доспеваат на првата од 4-тиот, 7-ми, 10-ти, 13-ти, 16-ти, 19-ти и 22-от месец во зависност од бројот на месеци на курсот Доспева во првиот месец од курсот. Релевантно за запазување на рокот и за навремено плаќање е приемот на средствата наведената жиро сметка на Гете-Институтот. Слушателот на курсот има право, по приемот на сметката, со еднократно плаќање да ја подмири целокупната сума за курсот.

Сите банкарски трошоци, поврзани со плаќањето на цената на курсот, се на товар на слушателот на курсот. Гете-Институтот не наплаќа трансакциска провизија.

Одреден курс или испит не може да започне или да продолжи, доколку не се запазат договорените рокови за плаќање. Во ваков случај Гете-Институтот има право да му го додели местото на друго лице.

#### *d. Обем на услугата*

Во цената на курсот се вклучени слушањето на курсот зависно од видот на курсот, корекција и коментирање на задачите и тестовите, стручната поддршка како и издавањето на потврди за посетување на курсот.

Цената на испитот го вклучува и издавањето на диплома.

Подетални информации (вклучувајќи информации за какви било материјали за курсеви) може да се најдат во описот на односниот производ/услуга.

#### *e. Сместување при посетата на курсеви за возрасни (регион на Германија)*

На барање и доколку е достапно, Гете-институтот нуди опремено сместување на поединечни локации за времетраење на уплатениот курс или посредува при наоѓање на сместување кај други сопственици. Видот на сместување е опишан во понудата, претходна посета на објектот не е можна.

Сместувањето се издава само за привремено користење за време на курсот. Денот на вселување е најавениот ден на пристигнување, денот на отселување е најавениот ден на заминување. Договорот за закупнина престанува да важи на денот на заминувањето, нема потреба од давање отказ. Доколку закупецот и понатаму продолжи да го користи закупениот објект по истекот на договорениот рок, со тоа не се продолжува договорот за закуп. За преноќевање на гости на слушателот на курсот потребна е изречна согласност од страна на сопственикот, и при постоење на оправдан интерес истото ќе му биде и дозволено.

Слушателот на курсот смее да ги користи закупените простории исклучиво за стамбени цели и во согласност со куќниот ред. Не е дозволено да се направи промена на и во изнајмените простории. Слушателот на курсот се обврзува прописно да ги чисти, проветрува и да ги загрева закупените простории, како и да води грижа за површините и објектите, кои се дел од закупот. Слушателот на курсот треба во Гете-Институтот итно да

пријави штета, настаната во изнајмените простории, на зградата, како и на објектите и површините кои припаѓаат на зградата или имотот и истите да ги отстрани на сопствен трошок, доколку тој ја предизвикал штетата со непочитување на должноста за неа на објектот или на некој друг начин.

При завршувањето на закупот односно при отселувањето, слушателот на курсот треба да ги предаде закупените простории во чиста состојба и со сите предадени клучеви.

#### *f. Должности на слушателот на курсот и кандидатот за испит*

Слушателот на одреден курс со лично присуство

- е должен самоиницијативно и на сопствен трошок да води грижа, неговиот престој во местото каде што се одржува курсот да биде во согласност со законските одредби и да ја извади потребната дозвола за влез и престој/виза.
- сноси лична одговорност за склучување на здравствено осигурување, осигурување во случај на незгода, осигурување од одговорност за штети причинети кон трети лица и осигурување на покуќнина.
- е должен да ги почитува куќниот ред и правилата за учество на курсот во институтите.

Слушателот на дописен курс

- треба сам да води грижа да ги исполни техничките услови наведени во понудата кои се неопходни за учество на курсот.
- не смее да ги објавува и/или на трети лица да им овозможува пристап до податоците за пријава на платформите за учење и тестирање, коишто Гете-Институтот му ги ставил на располагање.
- инаку треба да ги почитува обврските на корисникот (цифра 4 од [Услови за користење](#)).

Обврските на кандидатите за испит произлегуваат од Правилникот за испити во актуелната верзија.

#### *g. Авторски права*

Авторските права за целокупниот материјал за курсот и испитот (текстови, вежби, прашања од тестови, решенија, слики, програмски кодови, видеа и останати содржини) се заштитени. На слушателите на курсот им се дозволува еднократно, непреносливо право на користење на содржините, исклучиво за лична употреба и во рамките на посетата на курсот.

На слушателите на курсот или кандидатите за испитот најстрого им се забранува, материјалот за учење од курсот или за полагање на испитот - па макар и само делови од него - да го копираат за трети лица, да го направат јавно достапен односно да го препраќаат на други лица, да го објават на интернет или на други мрежи бесплатно или за надомест, да го препродаваат или да го користат за комерцијални цели. Не смеат да се отстранат забелешките за авторските права, ознаки и трговски ознаки. Секоја повреда на авторските права може да се гони кривично.

#### *h. Отказ*

##### *(1) Дописни курсеви*

Во однос на времетраењето на избраниот курс, релевантен е периодот наведен во описот на курсот.

Без да дојде до повреда на Вашето законско [право за отповикување](#) важи следново:

Во почетниот период пред истекот на првата половина од годината од склучувањето на договорот, рокот за давање отказ без наведување на причини изнесува шест недели, а по истекот на првата половина, истиот изнесува три месеци. Правото на Гете-Институтот и на слушателот на курсот, да го откаже договорот поради важна причина, останува неприкосновено.

Ова исто така важи и за (онлајн) курсеви за самостојно учење.

*(2) Загрозување на добросостојбата на малолетниците кај курсевите за деца и млади*

Гете-Институтот има право да го откаже курсот предвременно и без запазување на отказниот рок, доколку постојат факти, врз чија основа може да се претпостави непосредно загрозување на добросостојбата на некое дете т.е. млад слушател, кое загрозување може да се надмине по пат на индивидуална поддршка, којашто не може да ја пружи Гете-Институтот.

Гете-Институтот не презема одговорност за штетите, настанати со откажување на курсот, освен доколку истите не се резултат на некое дејство на Гете-Институтот, сторено намерно или од небрежност. Одредбите од цифра 11 остануваат неприкосновени.

*(3) Повреда на обврските за примерно поведење*

Во случај на неприфатливо непримерно поведење на слушателот, Гете-Институтот има право да го откаже курсот пред време и без запазување на отказниот рок. Под неприфатливо непримерно поведење се подразбира пред сè мобинг, злоупотреба на дрога, агресивно однесување кон некој друг/а слушател/ка и сексуално вознемирување.

Давањето отказ во претходно наведените случаи од цифра 6 (h) треба да биде во писмена форма.

Клаузулата за давање отказ не важи за евентуалните национални законски одредби со задолжителен карактер.

*i. Го задржуваме правото да направиме промени во случај на вонредни околности или настани*

Во случај на сериозни, вонредни околности или случувања или промена на веќе постоечките такви околности или случувања, кои се надвор од доменот на влијание на Гете-Институтот (на пр. немири, воени или терористички спорови, природни катастрофи, епидемии итн.), го задржуваме правото да Ви понудиме промени на услугата (на пр. во однос на времето или местото). Во тој случај ќе Ви дадеме нова понуда со одреден рок и ќе Ве замолиме да ни соопштите дали ќе ја прифатите изменетата понуда или сакате да се повлечете од договорот. Доколку се повлечете од договорот, ќе Ви ги рефундираме сите извршени уплати (во дадениот случај делумно соодветно на статусот на извршената услуга).

За потрошувачите важи следново: Одредбите од цифра 8 (c) се применуваат за промени на дигитални услуги/производи.

## **7. ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА КУПУВАЊЕ РОБА**

*a. Услови за испорака*

Ние испорачуваме само по пошта. Личното подигање на робата не е можно.

*b. Задржување на правото на сопственост*

Робата останува наша сопственост се до целосната исплата на износот.

*c. Штети при транспорт*

Доколку робата е испорачана со очигледни транспортни штети, Ве молиме по можност веднаш да ги рекламираме таквите грешки кај испорачувачот и итно да стапите во контакт со нас. Доколку пропуштите да направите рекламација или да стапите во контакт со нас, тоа нема да има никакви последици во однос на Вашите законски права и нивното спроведување, особено во однос на гаранцијата. Меѓутоа со тоа ќе ни помогнете да ги оствариме нашите права спрема превозникот односно спрема осигурувањето на стоки при транспорт.



## 8. ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ/ПРОИЗВОДИ

Доколку услугите/производите на Гете-институт се нудат во форма на дигитални услуги/производи, особено ќе се применуваат следните одредби.

### a. Права на користење и авторски права

Кај на дигитални услуги/производи, правата на користење се временски ограничени на времетраењето на соодветниот договор. Горенаведените права на користење важат и за идните последователни верзии на нашите дигитални услуги/производи (ажурирања и надградби) што ги обезбедуваме наместо нашите актуелни услуги. Во спротивно, одредбите под б(г) ќе се применуваат соодветно.

### b. Описи на услуги/производи

Подетални информации можат да се најдат и во описот на односниот производ/услуга.

### c. Промена на дигитални услуги/производи во потрошувачките договори

За потрошувачите важи следново: Во случај на трајно обезбедување, можеме да направиме промени на дигиталниот производ што го надминува она што е неопходно за да се одржи усогласеноста со договорот ако

- постои добра причина за тоа,
- немате дополнителни трошоци како резултат на промената, и
- јасно и разбирливо ве информираме за промената.

Добри причини во оваа смисла ги вклучуваат случаите кога промената е неопходна за да се прилагоди дигиталниот производ на ново техничко опкружување или на зголемен број корисници, или кога е неопходна поради други важни оперативни причини.

## 9. ПРАВО НА ОТПОВИКУВАЊЕ

Потрошувачите имаат право на отповикување како што е опишано во [поуката за отповикување](#). На претприемачите не им е дозволено доброволно право на отповикување.

## 10. ГАРАНЦИЈА

Важи законското право за одговорност при недостатоци.

## 11. ОДГОВОРНОСТ ЗА СОПСТВЕНАТА СОДРЖИНА

Доколку ја давате на располагање вашата сопствена содржина и/или е јавно достапна кога ги користите услугите на Гете-институтот, одговорноста за тоа лежи исклучиво на вас. Вие гарантирате дека ги поседувате сите права во однос на таквата содржина и застапувате и гарантирате дека дадената содржина не прекршува права на трета страна, особено трговски марки, авторски права и сродни права, други права на интелектуална сопственост, сопственички права или права на приватност.

Понатаму, дадената содржина не смее да ги прекршува законските одредби, како на пример онаа која е расистичка, ксенофобична, што велича насилство, сексистичка или на друг начин неморална или противуставна по природа или со остварување такви цели.

## 12. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТА И ОСЛОБОДУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ

### a. Ограничување на одговорноста

Во однос на барањата за надомест на штета, предизвикана од наша страна или од страна на нашите законски застапници или соработници, секогаш сносиме неограничена одговорност

- при повреда на животот, телото или здравјето

- при намерна или груба небрежна повреда на должностите
- при ветувањата за давање гаранција, доколку е договорено
- во однос на потрошувачите.

Доколку поради лесна небрежност од наша страна или од страна на нашите законски застапници или соработници се предизвика повреда на суштинските обврски од договорот, од кои зависи правилната имплементација на договорот и за кои договорниот партнер има доверба дека редовно ќе се почитуваат (кардинални обврски), одговорноста кон претприемачите е ограничена до висината на штетата, која при склучувањето на договорот можела да се предвиди и за која обично се претполага дека ќе настане.

Во сите други случаи не постои право за надомест на штета.

#### *b. Ослободување од одговорност*

Вие не ослободувате од какви било побарувања изнесени против нас од трети лица поради прекршување на законот или должност извршени од вас во врска со

- учество на курсеви и/или испити, вклучително и употреба на дигитални услуги/производи во согласност со цифра 8 од Општите услови за работа („ОУР“)
- обезбедување на ваша содржина во согласност со цифра 11 од Општите услови за работа („ОУР“)

освен ако не сте одговорни за прекршување на должноста. Доколку приложиме доказ ќе не ослободите од обврската за подмирување на трошоците за правобранител, вклучувајќи ги тука и сите судски и адвокатски трошоци. Сите останати барања за надомест на штета важат и понатаму.

Соодветното важи и за курсевите за деца и млади, доколку Вашето дете ги повреди правата или обврските.

## **13. РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ**

Европската комисија нуди платформа за онлајн-решавање на спорови (ОС), којашто можете да ја најдете под <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Потрошувачите имаат можност да ја користат оваа платформа за решавање на нивните спорови.

Подготвени сме да учествуваме во вонсудска постапка за решавање на спорови пред арбитражно тело за потрошувачите. За ова е надлежно Универзалното сојузно арбитражно тело при Центарот за арбитража (Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V), Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Deutschland, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).



## ПОУКИ И ФОРМУЛАРИ ЗА ОТПОВИКУВАЊЕ

За потрошувачите важи следново:

а. *За курсеви, испити и други услуги*

### **Право на отповикување**

Имате право во рок од четринаесет дена без наведување на причините да го отповикате овој договор.

Рокот за отповикување изнесува четринаесет дена од денот на склучување на договорот.

За да го остварите Вашето право на отповикување, мора со јасна изјава (на пр. со писмо испратено по пошта или по мејл) да не информирате (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Германија односно по мејл [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) или по тел:+49 89 15921-0) за Вашата одлука за отповикување на овој договор. За тоа можете да го искористите приложениот примерок од формуларот за отповикување, но тоа не е задолжително.

За запазување на рокот за отповикување доволно е да го испратите известувањето за остварување на правото за отповикување пред истекот на рокот за отповикување.

### **Последици од отповикувањето**

Доколку го отповикате овој договор, ќе Ви ги рефундираме сите уплати, коишто сме ги добиле од Вас, вклучувајќи ги и трошоците за испорака (со исклучок на дополнителните трошоци, кои произлегуваат од тоа што сте одбрале некој друг вид на испорака, а не од наша страна понудената најповолна стандардна испорака), веднаш или најдоцна во рок од четринаесет дена од денот на прием на Вашето известување за отповикување на овој договор. За рефундирањето го користиме истиот начин на плаќање што Вие сте го одбрале при првичната трансакција, освен ако изречно не сме договориле нешто друго со Вас; во никој случај нема да Ви биде задржана било каква провизија за повраток на средствата.

Доколку сте побарале, услугата да започне за време на рокот за отповикување, тогаш треба да ни исплатите дел од цената, кој во споредба со целокупниот обем на услугите, предвидени со овој договор, е соодветен на делот на веќе добиените услуги до моментот, во кој не известувате дека ќе го остварите Вашето право на отповикување на овој договор.

За договор за обезбедување на услуги што бара од Вас да платите цена, важи: Правото на отповикување исто така истекува (предвремено) со целосното извршување на услугата доколку изречно сте се согласиле пред почетокот на извршувањето да започнеме со извршување на услугата пред истекот на рокот на отповикување и сте го потврдиле вашето знаење дека вашето право на отповикување истекува со целосно извршување на договорот од наша страна.

### **Примерок од формуларот за отповикување**

*(Ако сакате да го отповикате договорот, Ве молиме да го пополните овој формулар и да ни го испратите назад.) – До:*

– Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Германија односно по мејл [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) односно на тел. +49 89 15921-0

– Со ова го отповикувам/е (\*) договорот што го склучив/ме (\*) за купување на следнава роба (\*)/за вршење на следниве услуги (\*)

– Порачано на (\*)/примено на (\*)

– Име на потрошувачот/ите

- Адреса на потрошувачот/ите
  - Потпис на потрошувачот/ите (само за известувања напишани на хартија)
  - Датум
- (\*) *Непотребното да се пречкрта*

*b. За купување роба*

**Право на отповикување**

Имате право во рок од четиринаесет дена без наведување на причините да го отповикате овој договор.

Рокот за отповикување изнесува четиринаесет дена од денот, на кој Вие или некое од Вас назначено трето лице, кај кое не се работи за превозник, сте ја примиле или ја примил последната роба.

За да го остварите Вашето право на отповикување, мора со јасна изјава (на пр. со писмо испратено по пошта или по мејл) да информирате (Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Германија односно по мејл [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) или по тел:+49 89 15921-0) за Вашата одлука за отповикување на овој договор. За тоа можете да го искористите приложениот примерок од формуларот за отповикување, но тоа не е задолжително.

За запазување на рокот за отповикување доволно е даго испратите известувањето за остварување на правото за отповикување пред истекот на рокот за отповикување.

**Последици од отповикувањето**

Доколку го отповикате овој договор, ќе Ви ги рефундираме сите уплати, коишто сме ги добиле од Вас, вклучувајќи ги и трошоците за испорака (со исклучок на дополнителните трошоци, кои произлегуваат од тоа што сте одбрале некој друг вид на испорака, а не од наша страна понудената најповолна стандардна испорака), веднаш или најдоцна во рок од четиринаесет дена од денот на прием на Вашето известување за отповикување на овој договор. За рефундирањето го користиме истиот начин на плаќање што Вие сте го одбрале при првичната трансакција, освен ако изречно не сме договориле нешто друго со Вас; во никој случај нема да Ви биде задржана било каква провизија за повраток на средствата. Ние имаме право да не ги рефундираме средствата, сè до моментот додека не ја добиеме робата назад или додека не ни доставите доказ дека сте ни ја испратиле истата назад, во зависност од фазата на обработка.

Робата мора итно, а најдоцна во рок од четиринаесет дена од денот на кој сте не известиле за отповикувањето на овој договор, да ни ја испратите или предадете лично нам или на Niedermaier Spedition GmbH Fuhrmannstr. 10 94405 Landau an der Isar, Deutschland. Рокот е запазен, доколку робата ја испратите пред истекот на четиринаесетдневниот рок. Вие ги сносит непосредните трошоци за враќањето на робата. За евентуалната загуба на вредноста на робата мора да преземете одговорност, само доколку при проверката на составот, својствата и функционалноста на робата се утврди дека несоодветно и несовесно сте ракувале со истата.

Кај следниве договори не постои право за отповикување: Договори за испорака на тонски и видео снимки или компјутерски софтвер во запечатена пратка, доколку робата е отпакувана по испораката.

**Примерок од формуларот за отповикување**

*(Ако сакате да го отповикате договорот, Ве молиме да го пополните овој формулар и да ни го испратите назад.) – До:*

- Goethe-Institut e.V., Kundenbetreuung, Oskar-von-Miller-Ring 18, 80333 München, Германија односно по мејл [widerruf@goethe.de](mailto:widerruf@goethe.de) односно на тел. +49 89 15921-0
- Со ова го отповикувам/е (\*) договорот што го склучив/ме (\*) за купување на следнава роба (\*)/за вршење на следниве услуги (\*)
- Порачано на (\*)/примено на (\*)
- Име на потрошувачот/ите

- Адреса на потрошувачот/ите
  - Потпис на потрошувачот/ите (само за известувања напишани на хартија)
  - Датум
- (\*) Непотребното да се пречкрта.*