

## OPŠTI USLOVI ON-LINE KUPOVINE USLUGA INSTITUTA SERVANTES U BEOGRAD

### Odredbe i uslovi korišćenja

#### Član 1

Ovi Opšti uslovi odnose se na on-line kupovinu usluga Instituta Servantes u Beogradu, Čika Ljubina 19, Beograd (PIB: 103388828) matični broj 06000029 broj telefona 011/3034183, web adresa <https://belgrado.cervantes.es> kontakt email [cenbel@cervantes.es](mailto:cenbel@cervantes.es) (**Pružalac usluga**) i primenjuju se na sve ugovorne odnose povodom on-line kupovine usluga između pružaoca usluga i klijenta.

Opštim uslovima definišu se prava i obaveze korisnika usluga – Klijenata, kao i prava i obaveze Pružaoca usluga, u slučaju on-line kupovine.

Opštim uslovima Pružalac usluge 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.

Ovde propisani Opšti uslovi kupovine sastavni su deo Ugovora o kupovini usluga Pružaoca koji će biti zaključen između Klijenta i Pružaoca usluga.

On-line kupovina usluga Pružaoca dostupna je na internet stranicama <https://clicbelgrado.cervantes.es>.

On-line kupovinom usluga Pružaoca obavezujete se da ćete poštovati niže navedene uslove i pravila, i da ste sa istim saglasni. Nepoštovanje ovde definisanih pravila može prouzrokovati neizvršenje platne transakcije ili neuspelu on-line kupovinu usluge.

Komunikacija i dokumenti koji se odnose na zaključenje ugovora o on-line kupovini usluga su na srpskom jeziku.

#### Klijenti

#### Član 2

Klijent Pružaoca usluge je lice koje se registruje za on-line kupovinu usluge, odabere određenu uslugu (kurs španskog jezika, radionicu, DELE ispit, testiranje znanja španskog jezika, izradu sertifikata ili člansku kartu biblioteke), čekira da prihvata Opšte uslove,

Klijent Pružaoca usluge može biti bilo koje lice (pravno lice, preduzetnik, fizičko lice) koje se registruje za on-line kupovinu usluga Pružaoca.

Da bi se registrovao za on-line kupovinu usluga Pružaoa, Klijent fizičko lice mora imati najmanje 15 godina.

Lica mlađa od 15 godina mogu vršiti on-line kupovinu usluga Pružaoca samo uz nadzor i dozvolu roditelja ili staratelja. Pružalac usluga zadržava pravo da odbije pružanje usluga ili raskine ugovor ukoliko ustanovi da su prekršeni Opšti uslovi.

Klijent snosi odgovornost za tačnost i potpunost unetih podataka prilikom registracije.

Ukoliko dođe do bilo kakve promene podataka koje ste uneli prilikom registracije, molimo Vas da što pre ažurirate registrovane podatke, odnosno obavestite nas o nastalim promenama putem e-mail adrese: [cenbel@cervantes.es](mailto:cenbel@cervantes.es).

## Zaključenje ugovora

### Član 3

Putem website-u <https://clicbelgrado.cervantes.es>, Pružalac usluga omogućava Klijentu kupovinu svih usluga (kurs španskog jezika, radionicu ili DELE ispit) dostupnih za on-line kupovinu na stranicama ovog website-a.

Postupak zaključenja ugovora se odvija na sledeći način:

1. Klijent se registruje za on-line kupovinu na website-u Pružaoaca usluge,
2. Klijent vrši odabir na website-u odgovarajuće usluge koju želi,
3. Ukoliko su dostupni, Klijent unosi odgovarajuće popuste na koje ima pravo,
4. Klijent čeka da je pročitao i da prihvata Opšte uslove,
5. Klijent čeka da je pročitao i da je upoznat sa sadržinom i uslovima pružanja odabarene usluge, te da potvrđivanjem porudžbine prihvata obavezu plaćanja odabrane usluge,
6. Klijent potvrđuje porudžbinu odabirom opcije „Poručite sada“ i biva upućen na stranicu za plaćanje,
7. Klijent izvršava plaćanje dobijenog računa, unošenjem podataka svoje platne kartice;
8. Neposredno nakon izvršenog plaćanja, klijent dobija na registrovanu e-mail adresu konfirmacioni mejl da je porudžbina primljena, a nakon toga i Predugovorno obaveštenje, tekst Ugovora o pružanju usluga, tekst Opštih uslova i račun za plaćanje;
9. Nakon realizovanog procesa plaćanja, Pružalac usluge će dostaviti Klijentu Potvrdu o plaćanju, koja sadrži podatke o ishodu plaćanja i implikacijama na račun Klijenta, podatke o klijentu i Pružaoцу usluga, podatke o porudžbini i podatke o transakciji.

Klijentu je omogućeno da vrši izmenu unetih podataka u bilo kom momentu pre potvrde porudžbine, na način objašnjen u toku samog postupka on-line kupovine. Za potrebnu informacije u vezi sa porudžbinom, Klijent se može obratiti Pružaoцу usluga na adresu Čika Ljubina 19, 11000 Beograd, broj telefona 011/3034183 i e-mail adresu [cenbel@cervantes.es](mailto:cenbel@cervantes.es).

Postavljanjem podataka o uslugama dostupnim za on-line kupovinu na svoj website, Pružalac usluga čini ponudu za zaključenje ugovora pod objavljenim uslovima. Ugovor o pružanju usluga je zaključen kada Klijent potvrdi porudžbinu klikom na opciju „Poručite sada“, čime je učinio prihvatanje ponude za vršenje odabranih usluga.

## Odbijanje zaključenja ugovora i/ili pružanja usluge

### Član 4

Pružalac usluge ima pravo da odbije zaključenje ugovora i/ili pružanje usluge, ukoliko:

- Uslovi on-line kupovine ne korespondiraju uslovima objavljenim na website-u Pružaoaca usluga;
- Klijent je lice mlađe od 15 godina i nije dobilo saglasnost roditelja ili staratelja za on-line kupovinu usluga;
- Klijent ima neizmirena prethodna dugovanja;
- Klijent ne dostavi sve podatke neophodne za zaključenje i izvršenje Ugovora i saglasnost za obradu podataka o ličnosti neophodnih za zaključenje i izvršenje Ugovora;
- Klijent ne uradi blagovremeno test nivoa, kada je tako zahtevano u opisu usluge;
- U slučaju grupnih kurseva, ukoliko nije prijavljen minimalan broj polaznika kursa.

Ukoliko Ugovor o pružanju usluga nije zaključen iz ovde navedenih razloga, naknada za usluge biće refundirana Klijentu.

## **Saobraznost**

### **Član 5**

Pružalac usluge se obavezuje da Klijentu pruži uslugu saobraznu Porudžbini, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

U slučaju više sile Pružalac usluge može časove u učionicama zameniti časovima preko videokonferencije. U navedenom slučaju ukupna dužina časova na opštim kursevima, iz didaktičkih i metodoloških razloga, iznosiće 75% od ukupne dužine časova u učionici, dok će ostatak biti dopunjen slanjem dodatnih materijala i konsultacijama sa profesorom putem elektronske pošte. U navedenom slučaju ne smatra se da je pružena usluga nesaobrazna.

## **Cene**

### **Član 6**

Pružalac usluge garantuje da će se primeniti cene objavljene na website-u u momentu potvrde porudžbine.

Bilo koja naknada koju naplaćuje banka Klijenta u vezi sa on-line kupovinom, pada na teret Klijenta. Pružalac usluge ne naplaćuje dodatne naknada po osnovu same transakcije on-line plaćanja.

## **Izjava o konverziji**

### **Član 7**

Sva plaćanja biće izvršena u valuti Republike Srbije – dinar (RSD).

Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

## **Plaćanje**

### **Član 8**

Klijent ispunjava svoju ugovornu obavezu plaćanjem ugovorene cene, u srpskim dinarima, na osnovu računa Pružaoca usluge.

Plaćanje se vrši neposredno nakon potvrde porudžbine.

Plaćanje se vrši platnom karticom putem Interneta: MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS i DINA koje podržavaju plaćanje preko Interneta.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine karticama garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Podaci kreditnih i debitnih kartica Klijenta, vrsta i broj kartice, datum isteka i CVV kod koje Klijent unosi i koji se se beleže pri on-line plaćanju, ne čuvaju se i ne obrađuju u sistemima Pružaoca usluge. Obrada se odvija u sistemima i tehničkoj i zakonskoj odgovornosti naših partnera za online naplatu (Banca Intesa), a mi dobijamo podatke o statusu transakcije.

## Reklamacije

### Član 9

Klijent može da izjavi reklamaciju Pružaocu usluge radi ostvarivanja svojih prava zbog nesaobraznosti usluge, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Klijent može izjaviti reklamaciju zbog nesaobraznosti usluge, pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka elektronskim putem na e-mail adresu [cenbel@cervantes.es](mailto:cenbel@cervantes.es) ili pismeno na adresu sedišta Čika Ljubina 19, 11000 Beograd, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Pružalac usluge o dostavljenoj reklamaciji izdaje potvrdu pisanim ili elektronskim putem, u skladu sa propisima o zaštiti potrošača.

Pružalac usluge će na dostavljenu reklamaciju odgovoriti Klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, sa izjašnjenjem da li prihvata reklamaciju, kao i izjašnjenje o zahtevu potrošača, predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje po reklamaciji ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ako usluga nije saobrazna Ugovoru, na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača, Klijent nakon što obavesti Pružaoca usluga o nesaobraznosti, ima pravo da bira između otklanjanja nedostataka, zamene za istu ili drugu uslugu i povrata novca.

Klijent je dužan da informiše Pružaoca usluge o nesaobraznosti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 72 sata nakon uočavanja nesaobraznosti.

Uzimajući u obzir prirodu usluge, druga usluga za koju se vrši zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za Klijenta i uz njegovu saglasnost. Druga usluga za koju se vrši zamena mora biti iste ili veće vrednosti, uz doplatu. Uz saglasnost Klijenta, moguće je izvršiti zamenu za drugu uslugu manje vrednosti, pri čemu će razlika u vrednosti biti refundirana Klijentu na način opisan u čl. 9 st. 7 Opštih uslova.

Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za Pružaoca usluge, Klijent može da zahteva umenjenje cene ili da izjavi da raskida Ugovor. U zavisnosti od zahteva Klijenta, Pružalac usluge je dužan da celokupan iznos cene ili deo cene za koju se prihvati umanjenje, vrati Klijentu u roku od 14 dana.

Klijent takođe ima pravo da raskine Ugovor ukoliko Pružalac usluge ne otkloni nesaobraznost u utvrđenom roku.

Klijent ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Kupac neće zloupotrebljavati svoja prava po osnovu nesaobraznosti, u protivnom, biće dužan da Pružaocu usluge naknadu svaku štetu koju mu je time prouzrokovao. Pružalac usluge će utvrditi da li postoji nesaobraznost robe koju je Klijent istakao i ako utvrdi da je Klijent i pored nepostojanja nesaobraznosti ili postojanja neznatne nesaobraznosti raskinuo ugovor, od Klijenta će tražiti naknadu štete zbog neosnovanog raskida ugovora. Pod štetom se podrazumeva kako stvarna šteta tako i izmakla korist.

## Odustanak od zaključenja ugovora

### Član 10

Klijent ima pravo da odustane od ugovora zaključenog preko interneta, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, u roku od 14 dana od dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga.

Klijent ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog preko interneta, koji može preuzeti i na linku Pružaoca usluga [https://belgrado.cervantes.es/imagenes/File/Academica/Izjava\\_o\\_odustanku\\_CLIC\\_srb.pdf](https://belgrado.cervantes.es/imagenes/File/Academica/Izjava_o_odustanku_CLIC_srb.pdf).

Klijent može dostaviti izjavu o odustanku od ugovora na e-mail adresu [cenbel@cervantes.es](mailto:cenbel@cervantes.es) ili pismeno na adresu sedišta Čika Ljubina 19, 11000 Beograd. Pružalac usluge će obavestiti Klijenta o prijemu izjave o odustanku od ugovora bez odlaganja, elektronskim putem na registrovanu e-mejl adresu Klijenta.

Pružalac usluge o dostavljenoj izjavi o odustanku izdaje potvrdu pisanim ili elektronskim putem, u skladu sa propisima o zaštiti potrošača.

Klijent gubi zakonsko pravo na odustanak od ugovora bez navođenja razloga, ukoliko u roku od 14 dana od zaključenja ugovora ne pošalje izjavu o odustanku od ugovora.

Pružalac usluga je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da kupcu bez odlaganja vrati iznos koji je kupac platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica putem interneta, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Pružalac usluga je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Pružaoca usluga obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

### **Član 11**

Klijent nema pravo da shodno čl. 10 Opštih uslova odustane od ugovora bez navođenja razloga, ukoliko postoji neki od razloga predviđenih Zakonom o zaštiti potrošača, a posebno u slučaju:

- pružanja usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima, kao što su kursevi španskog jezika, ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja.

Kupovinom usluga on-line i prihvatanjem Opštih uslova, Klijent potvrđuje da je upoznat da gubi pravo na odustanak od ugovora u slučaju:

- pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti Klijenta;
- isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti.

Kupovinom usluga on-line i prihvatanjem ovih Opštih uslova, Klijent se izričito saglašava da:

- pružanje usluga može započeti prema rokovima definisanim uslovima za konkretnu uslugu;
- da isporuka digitalnog sadržaja predmetne usluge može započeti prema rokovima definisanim uslovima za konkretnu uslugu.

### **Član 12**

Nezavisno od čl. 9 i 10 Opštih uslova, Klijent ima pravo da odustane od svog zahteva vezanog za usluge, nakon zaključenja ugovora i uplate cene usluge, a pre nego što započne sa korišćenjem usluga, u kom slučaju ima pravo na povraćaj uplaćenog iznosa.

Klijent, da bi stekao pravo iz ovog člana, u obavezi je da u pisanom obliku preda Pružaocu usluge zahtev za odustanak, kao i dokaz o plaćenom kursu, najkasnije 24 časa pre početka korišćenja usluge.

Klijent treba da razmotri svoje lične obaveze pre upisa na kurs, s obzirom da se **povraćaj novca, odnosno anulacija upisa mogu izvršiti najkasnije 24 časa pre početka kursa.**

Ukoliko nakon zaključenja ugovora Klijent u skladu sa dogovorenom dinamikom u ugovoru ne koristi definisane usluge, ne stiče pravo na povraćaj novca i u obavezi je da isplati ugovoreni iznos u celosti. Takođe, nije moguće prenošenje uplate za kurs u naredne upisne rokove za nepohađane časove.

### **Intelektualno vlasništvo**

#### **Član 13**

Svi materijali na kursovima i ispitima (tekstovi, praktične vežbe, ispitna pitanja, odgovori, slike, programi, video i drugi materijali) zaštićeni su autorskim pravom. Klijenti dobijaju mogućnost korišćenja navedenog materijala isključivo u sopstvene svrhe u vezi sa pohađanjem odgovarajućeg kursa.

Klijentima nije dozvoljeno da kopiraju materijal za kurseve ili ispite, kao ni njihove delove, za potrebe trećih lica, da navedeni materijal prosleđuju trećim licima, postavljaju ga na internet ili druge mreže, nezavisno da li to čine sa ili bez naknade, da preprodaju navedeni materijal ili ga na drugi način koriste u komercijalne svrhe. Ukoliko materijal sadrži zaštitni znak, žig i sl., zabranjeno je njihovi uklanjanje. Bilo kakva provreda autorskih prava, biće procesuirana u skladu sa važećim propisima.

### **Zabrana zloupotrebe sajta**

#### **Član 14**

Korisnicima internet sajta Pružaoca usluge nije dozvoljeno da:

- Ometaju i/ili onemogućavaju bilo koje funkcije povezane sa sigurnošću na sajtu ili funkcije koje sprečavaju ili ograničavaju upotrebu ili kopiranje dostupnog sadržaja;
- Objavljuju i/ili prenose na internet sajt svaki materijal koji je preteći, klevetnički, nepristojan, uvredljiv, pornografski ili zlostavljački. Takođe materijal kojim se može inicirati rasnu mržnju, uzrokuje uznemiravanje ili bilo koje neprijatnosti usled kršenja privatnosti, poverenja određenim diskriminacionim, pretećim ili izazivačkim komentarima.
- Daju netačne informacije koje se tiču ličnih podataka;
- Koriste tuđe lične podatke bez dozvole te osobe ili lažno predstavljaju da istupaju u ime trećeg lica, firme ili organizacije;
- Bave se bilo kojim nezakonitim ili protivpravnim ponašanjem koristeći sajt;
- Modifikuju, ometaju, presreću ili hakuju internet sajt u cilju njegovog onesposobljavanja;
- Koriste specijalizovane programe radi preuzimanja sadržaja sa sajta.

Ukoliko se prekrši bilo koji od navedenih Uslova Pružalac usluge može korisnika onemogućiti da koristi ovaj internet sajt na stalnom ili privremenom nivou. Takođe, može preduzeti i druge mere, uključujući ali ne ograničavajući se na prijavu nadležnim organima.

### **Slanje dokumentacije na mail**

#### **Član 15**

Registracijom mail adrese Klijent daje saglasnost da se obaveštenja i dokumentacija koja se odnose na ugovor o prodaji šalju u elektronskom obliku, na mail adresu koju je ostavio. Pružalac usluga će komunicirati sa Klijentom putem elektronske pošte (email) ili obaveštenjima koja će objavljivati na ovom sajtu, a u posebnim slučajevima i telefonom.

## **Zaštita podataka o ličnosti**

### **Član 16**

Zaštita privatnosti ličnih podataka korisnika sajta je od najvećeg značaja za Pružaoca usluga. Sve aktivnosti na internetu koje su povezane sa Pružaocem usluga su usklađene sa propisima Republike Srbije.

Podacima o ličnosti smatraju se oni podaci koji otkrivaju identitet Klijenta, npr. ime i prezime, adresa, broj telefona ili e-mail.

Pružalac usluga je kao rukovalac podataka o ličnosti u cilju transparentne obrade podataka u dokumentu "INSTITUT SERVANTES BEOGRAD - OPŠTI USLOVI UPISA NA KURSEVE" sačinio obaveštenje za Klijente Pružaoca usluge o osnovnim informacijama vezanim za obradu podataka o ličnosti, zaštitu podataka o ličnosti i prava lica na koja se podaci odnose, a sve u cilju uspostavljanja poslovnog odnosa Pružaoca usluge sa Klijentom.

Svi podaci koje Pružalac usluga obrađuje su odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa. Pružalac usluge je kao rukovalac podataka o ličnosti preduzeo tehničke, kadrovske i organizacione 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 i utvrdio je obavezu lica koja su zaposlena na obradi da čuvaju tajnost podataka.

### **Član 17**

Pružalac usluge obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i standardima koji su u skladu sa odredbama evropske Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR).

Pružalac usluge prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u svrhu uspostavljanja poslovnog odnosa i zaključenja ugovora, kao i realizacije prava i obaveza koje proističu iz ugovora sa licem na koje se podaci odnose i to u meri koja je potrebna za ispunjavanje ugovornih obaveza, ispunjavanje pravnih obaveza i zaštite legitimnih interesa.

Ukoliko Klijent ne dostavi podatke, Pružalac usluge neće biti u mogućnosti da zaključi ili sprovede ugovor, odnosno, neće biti u mogućnosti da izvrši postojeći ugovor.

Za obradu podataka koji nisu neophodni za izvršenje ugovora, niti su neophodni u skladu sa propisima, Klijenti nisu u obavezi da daju saglasnost.

### **Član 18**

Pružalac usluge poseduje i obrađuje sledeće podatke Klijenata:

Lični podaci (npr. ime i prezime, ime jednog roditelja, datum i mesto rođenja, pol, državljanstvo, itd), kontakt podaci (npr. adresa stanovanja, adresa za slanje pošte, broj teledona, e-mail itd), identifikacioni podaci iz ličnog dokumenta (npr. vrsta i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja itd.), kao i podaci o aktivnosti i poslovnoj delatnosti lica na koja se podaci odnose (npr. radni status, naziv firme, itd.), elektronske zapise i identifikacione podatke (aplikacije, kolačići, itd.), podaci o geografskoj lokaciji, podaci o domaćinstvu (broj članova domaćinstva, broj dece).

Pružalac usluga može tražiti i druge podatke koji se odnose na Klijenta, za realizaciju poslovnog odnosa u skladu sa propisima i zakonima koji regulišu tu materiju. Zaključenjem ugovora, Klijent daje svoj pristanak Pružaocu usluge da vrši obradu njegovih podataka, u skladu sa ovim članom Opštih uslova.

U okviru Pružaoca usluga zaposleni dobijaju podatke koji su im neophodni, kako bi mogli da ispune svoje ugovorne, zakonske obaveze i legitimne interese, na osnovu "need to know" principa (samo one informacije koje su zaista neophodne).

Svi zaposleni koji vrše obradu podataka o ličnosti dužni su da u svakodnevnom poslovanju primenjuju najviše standarde poslovanja.

U skladu sa zakonskom ili regulatornom obavezom državni organ i institucije mogu biti primaoci podataka o ličnosti. U slučaju dostavljanja podataka drugim licima, Pružalac usluga je dužan da čuva poverljivost u vezi sa svim informacijama vezanim za Klijente i činjenica koje su poverene ili stavljene na raspolaganje u okviru poslovne saradnje.

Prenos podataka iz Srbije u druge zemlje, vrši se samo ako je to neophodno za izvršenje ugovora, ako se to zahteva u skladu sa zakonom, ili ako ste dali izričitu saglasnost. Pružalac usluga iznosi podatke o ličnosti Klijenta u Kraljevinu Španiju, a koja država se nalazi na listi iz čl. 64. st. 7. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Vaši lični podaci se dostavljaju Instituto Cervantes, c/ Alcalá 49, 28014 Madrid (Španija), mail: lopd@cervantes.es, delegatu za zaštitu podataka: Generalna inspekcija za usluge Ministarstva spoljnih poslova i saradnje/ Inspección General de Servicios del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación (dpd@maec.es) i čine deo registra pod imenom Gestión académica za koji je odgovoran Institut Servantes, zavedenog u Španskoj agenciji za zaštitu podataka. Oni su u obavezi da se pridržavaju najviših standarda koji regulišu zaštitu podataka i standarde bezbednosti.

Podaci o ličnosti čuvaju se sve dok se ne ispuni svrha i osnov obrade podataka, odnosno, obrađuju se tokom celokupnog perioda poslovne saradnje, kao i nakon okončanja poslovnog odnosa ukoliko postoji pravni osnov za čuvanje, legitimni interes pružaoca usluge (npr. rešavanje sporova, odbrana pravnih zahteva) ili u svrhu rešavanja prigovora.

#### **Član 19**

Lica čiji se podaci o ličnosti obrađuju imaju pravo pristupa, ispravke, dopune, brisanja ili ograničenja obrade pohranjenih podataka, pravo prigovora na obradu podataka i pravo na prenosivost podataka u skladu sa uslovima iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko kao Klijent smatrate da Vam je povređeno pravo u pogledu zaštite podataka, možete podneti prigovor Pružaocu usluge na obradu podataka o ličnosti.

Ukoliko nakon dobijanja odgovora od strane Pružaoca usluge smatrate da je obrada podataka o ličnosti vršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, možete se obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

#### **Rešavanje sporova**

#### **Član 20**

Sve eventualne nastale nesporazume Klijent i Pružalac usluga nastojeće da reše sporazumno.

Klijent ima pravo na vansudsko rešavanje spora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Institut Servantes kao pružalac usluga, ima obavezu da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ukoliko klijent pokrene takav postupak, ali se ne obavezuje da će spor na ovaj način i biti rešen.

U slučaju da spor koji proizilazi iz ugovora zaključenog on-line nije moguće rešiti sporazumno, ugovorne strane ugovaraju nadležnost suda u Beogradu, izuzev u slučaju kada je posebnim odredbama Ugovora o kupovini predviđeno nešto drugačije.



U sporovima u vezi sa polaganjem ispita za sticanje diplome DELE koji su regulisani i tumače se u skladu sa španskim zakonima, obe ugovorne strane se izričito odriču od svojih lokalnih sudova i ugovaraju nadležnosti sudova i tribunala u Madridu.

### **Primena mera prevencije epidemije virusa COVID-19**

#### **Član 21**

Klijent prihvatanjem Opštih uslova potvrđuje da je upoznat sa Planom primene zaštitnih mera i protokolom ponašanja u Centru u toku epidemije koronavirusa (COVID-19), i da ih u celosti prihvata.

### **Specijalni uslovi za učestvovanje na kursovima španskog jezika**

#### **Član 22**

##### **a. Grupe za kurseve španskog jezika**

Pružalac usluga obezbediće podučavanje gradiva koje je tema kursa putem svog stručnog nastavnog osoblja. Naknada za odgovarajući kurs španskog jezika, zavisno od vrste kursa, pokriva učešće na samom kursu, ispravke i komentare pisanih radova i testova u toku kursa, asistenciju nastavnika na odgovarajućem kursu, kao i druge usluge i materijale u skladu sa opisom konkretnog kursa na website-u Pružaoca usluge.

Otvaranje kurseva je uslovljeno minimalnim brojem polaznika predviđenim za svaki kurs.

Maksimalan broj polaznika u virtuelnom okruženju je deset, a u učionicama je uslovljen minimalnim rastojanjem između polaznika, kao i ostalim važećim epidemiološkim merama (6 ili 9 polaznika). Nastavno osoblje Pružaoca usluge organizuje i koordinira grupe polaznika uz moguće vršenje izmena tih grupa, uvek kada uslovi to dozvoljavaju. Pružalac usluge zadržava pravo da zameni profesora određene grupe, odnosno učionicu u kojoj se održava kurs, u skladu sa potrebama Pružaoca usluge.

U slučaju više sile Pružalac usluge može časove u učionicama zameniti časovima preko videokonferencije. U navedenom slučaju ukupna dužina časova na opštim kursovima, iz didaktičkih i metodoloških razloga, iznosiće 75% od ukupne dužine časova u učionici, dok će ostatak biti dopunjen slanjem dodatnih materijala i konsultacijama sa profesorom putem elektronske pošte.

Pružalac usluge može koristiti bilo koju od besplatnih platformi za videokonferencije koje su dostupne na internetu. Pružalac usluge neće prenositi na pomenute platforme nikakve lične podatke Klijenta osim onih koji su neophodni za uspostavljanje komunikacije sa klijentima. Pružalac usluge ne snosi odgovornost za postupanje sa podacima od strane ovih platformi, a Klijent mora lično prihvatiti njihove uslove privatnosti i sigurnosti. Prihvatanjem ovih uslova, Klijent izjavljuje da je saglasan da prihvati poziv za videokonferencije elektronskim putem.

Pružalac usluge će po zahtevu Klijenta nakon uspešno položenog ispita izdati odgovarajuću diplomu/sertifikat o stečenom znanju po ceni od 550,00 dinara.

##### **b. Test nivoa**

Upis odgovarajućeg kursa vrši se na osnovu testa nivoa, ako je u opisu usluge na website-u ovo navedeno kao uslov. Nakon potvrde porudžbine za odgovarajući kurs, Klijentu će biti poslata uputstva za test nivoa.

Cena testa nivoa iznosi 1.100,00 dinara i pri upisu na kurs taj iznos će biti odbijen od cene kursa u roku od 90 dana od datuma kada je test nivoa obavljen. Važnost testa nivoa traje 6 meseci. U slučaju otkazivanja kursa od strane Pružaoca usluge, Klijentu će biti vraćen i novac od upisa i novac od testa znanja. Ukoliko Klijent sam otkáže upis pre početka kursa, biće mu vraćen novac u iznosu cene kursa, ali ne i novac od testa nivoa.

Kada se upis odgovarajućeg kursa vrši na osnovu testa nivoa, otvaranje kursa je uslovljeno minimalnim brojem polaznika koji su prošli test nivoa.

#### c. Individualni časovi

Klijent koji želi individualne časove mora da, pre uplaćivanja istih, ugovori sa Pružaocem usluge sate i dane kada će se održavati kurs. Od ovih uplaćenih časova, Klijent će moći da promeni, ukoliko to najavi najmanje 24 sata unapred i to opravda, 2 časa od svakih deset unutar ugovorenog kursa.

#### d. Biblioteka

Klijent će od Pružaoca usluge dobiti člansku kartu biblioteke koja će važiti tokom trajanja kursa na koji se upisao. Članska karta sa pravom korišćenja usluga biblioteke je besplatna i biće izdata u biblioteci na zahtev Klijenta i uz potvrdu o upisu na kurs.

#### f. Obaveze Klijenta - učesnika kursa/radionice

Klijenti koji pohađaju kurseve i radionice u prostorijama Pružaoca usluge, obavezuju se da poštuju propise Republike Srbije iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja, kao i pravila ponašanja na kursu i u prostorijama Pružaoca usluge.

Klijenti koji pohađaju kombinovane i on-line kurseve obavezuju se da samostalno i na sopstveni trošak obezbede tehničke uslove neophodne za učešće na kursu, koji su navedeni u opisu usluga.

Klijenti se obavezuju da neće objaviti niti učiniti dostupnim trećim licima podatke za pristup platformama za učenje i ispite Pružaoca usluge.

#### g. Prekid kursa

Pružalac usluga ima pravo da prekine kurs pre vremena i bez najave u slučaju ozbiljnog nedoličnog ponašanja učesnika, a posebno u slučaju nasilja, zloupotrebe droga, agresivnog ponašanja prema drugim učesnicima i seksualnog uznemiravanja.

### Specijalni uslovi za sticanje diplome DELE

#### Član 23

U slučaju da se odredbe Opštih uslova za on-line kupovinu i specijalnih uslova za sticanje diplome DELE razlikuju, primeniće se niže navedene odredbe specijalnih uslova.

Klijenti koji se prijave za polaganje ispita za sticanje diploma o poznavanju špankyog kao stranog jezika (DELE), u ispitnom centru i u naznačenom ispitnom roku, izričito prihvata uslove koji su niže navedeni.

INSTITUT SERVANTES je institucija koja je odgovorna za akademsko, administrativno i ekonomsko upravljanje diplomama španskog kao stranog jezika (u daljem tekstu: DELE) koje dodeljuje direktor ove državne institucije u ime ministarke obrazovanja i profesionalnog usavršavanja Kraljevine Španije.

**1. Opšta pitanja:** Datumi ispita i rokovi prijave, kao i ostale informacije o DELE diplomama, dostupni su na zvaničnom DELE portalu na <https://exámenes.cervantes.es/dele/>.

Uplaćeni iznos po osnovu prijave za sticanje bilo koje DELE diplome uključuje naknadu za polaganje ispita u izabranom ispitnom roku i ispitnom centru, kao i troškove izdavanja odgovarajuće diplome.

Ni u kom slučaju nije dozvoljeno prijavljivanje DELE ispita posle isteka ispitnog roka.

Kandidat koji ne položi DELE ispite, ili koji se na dan polaganja ne pojavi na ispitu, nema mogućnost da drugi put polaže, bez obzira na razlog.

**2. Uslovi za kandidate:** DELE diplome su namenjene pismenim licima svih starosnih grupa.

INSTITUT SERVANTES prihvata prijave za polaganje DELE ispita svih lica koja uplate odgovarajuću naknadu za prijavu ispita.

Prilikom podnošenja prijave ispita važno je – i obavezno za elektronsku prijavu ispita – dostaviti neophodne lične podatke, kao i **privatnu e-mail adresu** kandidata. Pomenuta e-mail adresa, za čije je pravilno funkcionisanje odgovoran kandidat, poslužiće, ukoliko tako utvrdi DELE ispitni centar ili INSTITUT SERVANTES, za dobijanje svih informacija u vezi sa INSTITUTOM SERVANTES i DELE diplomama, ispitnim rokovima, objavom i preuzimanjem rezultata.

Plaćanjem troškova prijave ispita, kandidat prihvata ove uslove o kupovini, izjavljuje da ispunjava tražene administrativne i ekonomske uslove za dodelu diplome španskog DELE, te se obavezuje da će izaći na ispit i obezbediti pritom dokumenta koja dokazuju ispunjavanje ovih uslova, a to su potvrda o prijavi ispita i pasoš ili lična karta sa prepoznatljivom fotografijom, koji su neophodni za pravilnu identifikaciju, kao i zvanični poziv za polaganje ispita.

Roditelji, staratelji ili zakonski zastupnici treba da prijave maloletnu decu ili lica bez poslovne sposobnosti, imajući u vidu da je neophodno da prilože drugačiju e-mail adresu za svakog kandidata kojeg prijavljuju.

**3. Postupak prijavljivanja:** Prijavljivanje DELE ispita obavlja se na načine koje je INSTITUT SERVANTES omogućio u tu svrhu unutar utvrđenih rokova.

Ukoliko se prijavljivanje vrši elektronskim putem, kandidat mora slediti uputstva elektronskog sistema za prijavu, sa posebnom pažnjom na uslove koji se navode u potvrdi o prijavi ispita. U ovom slučaju, način plaćanja naknade za prijavu ispita utvrđena je u postupku elektronske trgovine.

Ukoliko se prijavljivanje vrši lično u ispitnim centrima koji su akreditovani za tu svrhu, kandidat treba da dostavi sledeću dokumentaciju:

- Uredno popunjen Formular za prijavu DELE ispita.
- Original i fotokopija pasoša ili lične karte sa prepoznatljivom fotografijom koja sadrži sledeće podatke: ime i prezime, državljanstvo, mesto i datum rođenja. Podaci koje kandidat upiše u formular za prijavu ispita moraju da odgovaraju onima navedenim u datom identifikacionom dokumentu.
- Dokumentacija kojom se potvrđuje da je izvršeno plaćanje odgovarajuće naknade za prijavu ispita.

**4. Podaci o kandidatima:** Obaveza kandidata je da proveriti tačnost navedenih podataka (posebno onih koji utvrđuju identitet kandidata – ime i prezime, broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja) – kao i one koji se odnose na izabrani DELE ispitni rok – ispitni centar, datum i nivo ispita –), i to pre završetka postupka prijavljivanja, jer svaki pogrešno upisan podatak od strane kandidata, osim što stvara administrativne probleme, može da se odrazi i na zvaničnoj DELE diplomi, čije se ponovno izdavanje vrši samo uz prethodno plaćanje odgovarajućih troškova.

Lični podaci koji se dostavljaju prilikom upisa moraju da odgovaraju onima koji su navedeni u zvaničnom ličnom dokumentu kandidata koji će polagati ispit. Polaganju ispita mogu pristupiti samo oni kandidati čiji su identiteti propisno utvrđeni i čiji identifikacioni podaci odgovaraju onima iz njihovih potvrda o prijavi ispita.

Kandidat je obavezan da obavesti ispitni centar o svim promenama svojih ličnih podataka koje su od uticaja na slanje obaveštenja u vezi sa diplomama španskog DELE.

Svaku promenu ili neispravnost u vezi sa ličnim podacima, kandidat treba da prijavi na <https://cau.cervantes.es/>.

INSTITUT SERVANTES nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posledica davanja pogrešnih ili neažuriranih podataka u prijavi koju je podneo kandidat.

**5. Kandidati sa posebnim potrebama:** INSTITUT SERVANTES može obezbediti polaganje ispita za sticanje diploma španskog DELE u posebnim uslovima onim kandidatima koji, zbog postojanja određenih ličnih stanja (oštećenje vida, sluha ili motorike, određene poteškoće u učenju, ili nemogućnost napuštanja verskih, bolničkih ili zatvorskih ustanova) ne mogu da ih polažu prema opštim uslovima.

Kandidat sa nekom od posebnih potreba predviđenih propisima INSTITUTA SERVANTES za polaganje DELE ispita, dužan je da ovu okolnost saopšti ispitnom centru i potkrepi dokazima **u roku od najviše 48 sati od dana prijavljivanja**, prateći uputstva koja su navedena u odgovarajućem delu portala Exámenes del Instituto Cervantes.

Kandidat koji nije blagovremeno poslao ovo obaveštenje gubi pravo na polaganje DELE ispita pod ovim posebnim uslovima.

U slučaju da posebne mere koje zahteva kandidat nisu konačno odobrene, kandidat može da traži poništenje prijave i povraćaj novca za prijavu, pod uslovom da se naveden zahtev podnese u roku od 72 sata od dana prijema obaveštenja o odbacivanju zahteva.

Za više informacija o administrativnoj proceduri za polaganje DELE ispita pod posebnim uslovima, pogledati portal Exámenes del Instituto Cervantes.

**6. Odustajanje od ispita i povraćaj novca:** Kandidat ima pravo na povraćaj novca (ili na odustajanje od ispita) u skladu sa zakonskih odredbama. Zahtev za povraćaj ili odustajanje šalje se u pisanoj formi i mora da bude jasan i potpun (odnosno, uz navođenje svih ličnih podataka kandidata i dobijene registracione šifre), **u roku od najviše 14 kalendarskih dana od dana prijavljivanja ispita**, tako što će, ako se prijavio preko <https://exámenes.cervantes.es/> koristiti onlajn obrazac za odustajanje koji je kandidatu dostupan na stranici <https://cau.cervantes.es/>, odnosno, ako se prijavio na neki drugi način, obratiće se ispitnom centru gde je prijavio ispit.

Biće odbijen svaki zahtev za povraćaj novca koji ne ispunjava pomenute uslove ili je poslat izvan utvrđenog zakonskog roka.

U slučaju odustajanja, klijentu će biti vraćene sve izvršene uplate, na isti način na koji je izvršena inicijalna transakcija i bez neopravdanog kašnjenja. Iako će se povraćaj novca obaviti što je moguće brže, INSTITUT SERVANTES zadržava prava na odlaganje isplate u slučaju da situacija tako iziskuje i garantuje da će se povraćaj celokupnog iznosa obaviti u najkraćem mogućem roku.

Pravo na puni povraćaj iznosa plaćenog za prijavu DELE ispita imaće **onaj kandidat koji je pre održavanja ispita na koji se prijavio**, položio DELE ispit u nekom prethodnom ispitom roku, po osnovu predatog zahteva za reviziju rezultata ispita ili po osnovu žalbe koje je prethodno podneo. Kandidat u ovim okolnostima treba da preda pismeni zahtev za povraćaj uplaćenog iznosa u roku od najviše mesec dana od dana dobijanja obaveštenja o pozitivnoj odluci na žalbu. Nakon isteka ovog roka, kandidat gubi pravo na povraćaj iznosa naknade za prijavu.

**7. Anulacija prijave:** U slučajevima koji su navedeni u nastavku, postoji mogućnost anulacije prijave ispita, te će kandidat, uz prethodni zahtev, imati pravo na povraćaj celokupnog iznosa ili na polaganje ispita u nekom od narednih ispitnih rokova za koje je otvorena prijava i za koje ima još slobodnih mesta.

- Ukoliko se ispit ne održi krivicom ispitnog centra.
- U slučaju otkazivanja ispita usled više sile ili prirodnih katastrofa koje podrazumevaju obustavu ispitnog roka, fizički ili lični rizik za kandidata prilikom njegovog dolaska na ispit (poplave, ratno stanje, vanredna situacija, itd).

U oba slučaja, kandidat treba da pisanim putem jasno i nedvosmisleno zatraži povraćaj uplaćenog iznosa ili promenu ispitnog roka u ispitnom centru gde je prijavio ispit, ili, ako je prijava izvršena elektronskim putem, preko portala <https://cau.cervantes.es/>, i to u roku od mesec dana od datuma utvrđenog za polaganje pismenog dela ispita. Nakon isteka ovog roka, kandidat gubi pravo na povraćaj iznosa naknade za ispit.

**8. Promena termina ispitnog roka, ispitnog centra ili ispita:** Nije dozvoljena nijedna promena posle isteka roka za prijavu ispita i neće se priznati nijedna prijava na ispit za čije prijavljivanje je već istekao rok, bez obzira na razlog.

Promene termina polaganja ispita, ispitnog centra ili ispita neće ni na koji način uticati na rok za odustajanje od ispita, koji će u svakom slučaju biti 14 dana od dana incijalnog prijavljivanja.

Obaveza kandidata je da centru gde je prijavio ispit dostavi jasan zahtev, koji mora da sadrži njegove lične podatke i registracionu šifru, i to u navedenom roku i u pisanoj formi, navodeći promenu koja želi da realizuje.

Postupak promene neće uključivati nikakve troškove za kandidata, osim ukoliko postoji razlika u ceni ispita, u kom slučaju će kandidat doplatiti razliku. Ukoliko se promena odnosi na ispit sa nižom cenom od uplaćene, kandidat nema pravo na povraćaj razlike u ceni.

Nakon izvršene prijave, kandidat može da traži promenu uslova svoje prijave, u skladu sa sledećim kriterijumima:

**A. Elektronska prijava opštih DELE ispita (A1, A2, B1, B2, C1 i C2) za polaganje u ispitnim centrima u Španiji, preko portala Exámenes del Instituto Cervantes:**

1. Promena ispitnog roka, ispita, ili ispitnog centra: Kandidat može da zatraži promenu ispitnog roka, ispita ili ispitnog centra ukoliko još uvek traje prijava ispita za ispitni rok na koji se prijavio i ukoliko je počelo prijavljivanje za željeni termin u trenutku kada se traže pomenute izmene, a ima slobodnih mesta.

Ne mogu se vršiti promene za ispitne centre u nekoj drugoj zemlji, niti za modele ispita koji se ne prodaju na portalu Exámenes del Instituto Cervantes.

**B. Prijavljivanje u ispitnim centrima DELE:**

1. Promena ispitnog centra: Jednom kada je prijava izvršena, više nije moguće promeniti ispitni centar.

2. Promena ispitnog roka ili nivoa DELE ispita: Kandidat može da zahteva od svog ispitnog centra promenu ispitnog roka ili nivoa DELE ispita pod uslovom da još uvek traje prijavljivanje za ispitni rok na koji se prijavio i ukoliko je počelo prijavljivanje za željeni termin polaganja u trenutku kada traži da se izvrši pomenuta izmena, a ima slobodnih mesta.

Kandidat može da zahteva promenu nivoa DELE ispita pod uslovom da plati cenu za novi izabrani ispit, u slučaju da je cena viša od uplaćene. Ukoliko se promena odnosi na ispit sa nižom cenom od one koja je plaćena prilikom prvog prijavljivanja, kandidat nema pravo na povraćaj razlike u ceni.

U slučaju DELE ispita za školarce koji su prijavljeni u ispitnim centrima Španije, ovi se ne mogu menjati za opšte DELE ispite.

**9. Polaganje ispita:** Prijava ispita podrazumeva odabir određenog ispitnog centra, tako da kandidat ima pravo da polaže ispit isključivo u tom centru, ili u onim prostorijama ispitnog centra koje su osposobljene za tu svrhu, i to u izabranom terminu polaganja.

Kandidat pristupa polaganju ispita u vreme i mestu označenom u potvrdi o prijavi ispita i potrebno je da ponese sledeću dokumentaciju:

1. Potvrdu o prijavi ispita koja je predata kandidatu u ispitnom centru ili mu je poslata preko onlajn sistema za prijavu na njegovu e-mejl adresu.

2. Pasoš ili zvanični identifikacioni dokument sa fotografijom koji je korišćen prilikom prijave ispita. Za kandidate koji polažu ispit **DELE A2 u Španiji obavezno je podnošenje važećeg pasoša na uvid** kako bi mogli da pristupe polaganju ispita. Ukoliko su podnosioci prijave iz neke države članice Evropske unije, umesto pasoša mogu podneti ličnu kartu zemlje porekla.

3. Zvanični poziv za polaganje ispita koji su dobili od ispitnog centra.

Uplata prijave ispita za sticanje DELE diploma omogućava isključivo jedan izlazak na ispit u izabranom ispitnom roku.

Ako kandidat ne dođe na polaganje ispitnih testova u naznačeno vreme i na naznačenom mestu, osim u slučajevima anulacije prijave iz prethodnog stava 7, neće imati pravo na povraćaj uplaćene naknade za prijavu ispita, niti će moći da je iskoristi za neki naredni DELE ispitni rok.

**10. Neprimereno ponašanje:** Udaljavanje kandidata sa ispita zbog neprimerenog ponašanja podrazumeva svaku radnju od koje on ima ili može da ima koristi ili kojom može nepravедno da ošteti drugog kandidata, zbog kojeg će, prema odluci ispitne komisije, biti isključen, bez prava na ocenjivanje njegovog testa.

Za kandidata će ovo isključenje značiti gubitak naknade za prijavu ispita za ispitni rok koji je u toku.

**11. Fotografisanje i snimanje ispita:** Kandidat tokom održavanja ispita može biti fotografisan radi bezbednosti i provere identiteta. Delovi DELE ispita se mogu audio-vizuelno snimati koristeći elektromagnetne ili druge digitalne medije, bilo sistematski ili nasumično, u cilju praćenja rada ispitivača i sprovođenja razvojnih istraživanja koja mogu da doprinesu poboljšanju ispita i pribavljanju dodatnih dokumentovanih dokaza za slučajeve rešavanja žalbi.

U te svrhe, prihvatanjem ovih uslova, kandidati daju svoj pristanak da INSTITUT SERVANTES snima njihove intervju i ustupaju INSTITUTU SERVANTES, na najduži mogući vremenski period dozvoljen važećim zakonodavstvom i za sve zemlje sveta, sva prava intelektualne svojine, prava na upotrebu imidža i pripadajuće kreativne komponente.

**12. Ocenjivanje DELE ispita:** Sve informacije o kriterijumima i skali ocenjivanja ispita detaljno su opisane u „Vodiču kroz DELE ispite“ koji je dostupan na portalu Exámenes del Instituto Cervantes.

INSTITUT SERVANTES će sve kandidate koji su polagali DELE ispite obavestiti o postignutim rezultatima putem službenog portala <https://exámenes.cervantes.es/>. Svaki kandidat za sticanje DELE diplome, nakon što se registruje, može da preuzme sa svog naloga sa ograničenim pristupom portalu Exámenes del Instituto Cervantes, sertifikat sa ocenama u kojem će biti navedeno da li je položio ispit (APTO) ili nije položio ispit (NO APTO). Ovaj dokument je elektronski potpisan od strane INSTITUTA SERVANTES i sadrži zaštitni verifikacioni kod, što znači da ima dokaznu snagu.

Kandidati koji dobiju prelaznu ocenu „položio“ (APTO) primiče diplomu za odgovarajući nivo znanja.

Kandidati koji nisu položili ispit (NO APTO), a žele ponovo da se prijave, moraće da polažu kompletan DELE ispit, čak i ako su dobili prelaznu ocenu (APTO) iz neke ispitne celine.

**13. Ponovni pregled ispita:** Svaki kandidat ima pravo da podnese samo jedan zahtev za ponovni pregled ispita, popunjavanjem odgovarajućeg formulara koji, nakon što se registruje, može da preuzme na svom privatnom nalogu na portalu [Exámenes del Instituto Cervantes](#).

Neće se razmatrati zahtevi za ponovni pregled ispita van utvrđenog roka, imajući u vidu da je kandidat obavezan da prati rokove za objavljivanje rezultata ispita i za podnošenje zahteva za ponovni pregled ispita. Neće se uzeti u razmatranje ni zahtevi za uvid u testove, za povraćaj ili umnožavanje testova sa ispita.

Sve informacije u vezi sa postupkom ponovnog pregleda i ocenjivanja DELE ispita dostupne su u odgovarajućem delu portala [Exámenes del Instituto Cervantes](#).

**14. Žalbe:** Svi kandidati imaju pravo da ulože žalbu INSTITUTU SERVANTES putem web stranice INSTITUTA SERVANTES <https://sede.cervantes.gob.es/>.

**15. Izdavanje DELE diploma:** Za izdavanje DELE diploma odgovoran je INSTITUT SERVANTES, koji će svakom ispitnom centru poslati diplome kandidata koji su položili ispit kako bi ispitni centri mogli da ih dostave svojim kandidatima.

Ispitni centar će obavestiti sve kandidate koji su dobili prelaznu ocenu APTO, da su njihove diplome dostupne i da se mogu preuzeti u Centru.

Dakle, kandidati koji su dobili prelaznu ocenu APTO treba da se obrate svom ispitnom centru radi dobijanja svih informacija vezanih za preuzimanje DELE diplome. Ako iz bilo kog razloga kandidat nije dobio informaciju o preuzimanju DELE diplome, a nije uložio prigovor u roku od pet godina od datuma polaganja pismenog dela ispita u ispitnom roku u kom je polagao ispit, izgubiće sva prava na izdavanje diplome. Ukoliko to želi, ima mogućnost da podnese zahtev svom ispitnom centru za ponovno izdavanje diplome.

Troškove ponovnog izdavanja DELE diploma snosi podnosilac zahteva, osim u slučajevima kada je ispitni centar kandidata ili INSTITUT SERVANTES odgovoran za razlog za njeno ponovno izdavanje.

Ako kandidat zahteva da se njegova DELE diploma pošalje u drugu zemlju od one u kojoj je položio ispit, ispitni centar ima pravo da naplati troškove slanja uz prethodni dogovor sa kandidatom.

INSTITUT SERVANTES takođe zadržava pravo da primeni troškove isporuke u slučaju da diploma mora biti poslata kandidatu direktno iz sedišta INSTITUTA SERVANTES.

**16. Prava intelektualne svojine:** Svi materijali u vezi sa DELE diplomama, koji se dostavljaju ili šalju kandidatima, predmet su intelektualnih, industrijskih ili ekonomskih prava srodnog sadržaja INSTITUTA SERVANTES ili trećih lica koja su u svakom pojedinačnom slučaju navedena, pri čemu će svako ko povredi ova prava biti krivično gonjen.

**17. Bezbednost i poverljivost podataka:** U skladu sa odredbama važećeg zakonodavstva, podatke koje dostavi kandidat za polaganje ispita za sticanje diploma španskog jezika (DELE) obrađuje INSTITUT SERVANTES koji se smatra odgovornim za njihovu obradu, u cilju pravilnog izvođenja pomenutih ispita i slanja informacija vezanih za usluge verifikacije znanja i nastave u INSTITUTU SERVANTES (prema pravnom osnovu za pružanje tražene usluge), i ukoliko je kandidat tako tražio, radi slanja informacija o aktivnostima, uslugama i ciljevima INSTITUTA SERVANTES (na osnovu njegove saglasnosti).

Lični podaci neće biti preneti ili saopšteni trećim licima, izuzev obaveznog prosleđivanja drugim španskim državnim institucijama i organima u slučajevima koji su predviđeni ili navedeni u dodatnim informacijama o zaštiti podataka o ličnosti. Kandidat može uvek da ostvari svoje pravo na pristup, ispravku, prigovor, prenosivost podataka, ograničavanje obrade i brisanje podataka, kao što je opisano u gore navedenim dodatnim informacijama o zaštiti podataka o ličnosti.

**18. Merodavno pravo i sudska nadležnost:** Svi eventualni sporovi koji nastanu između kandidata i INSTITUTA SERVANTES biće regulisani i tumačeni u skladu sa španskim zakonima. Obe ugovorne strane, uz izričito odricanje od svojih lokalnih sudova, podležu nadležnosti sudova i tribunala u Madridu.