

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA - PRUŽANJA USLUGE OBRAZOVANJA PUTEM INTERNETA

Ovim Opštim uslovima za pružanje usluge obrazovanja preko internet stranice - web site-a (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**), **DURĐIJA VELJKOVIĆ PR OSTALO OBRAZOVANJE PENGUIN ONLINE JAGODINA**, mat.br. 66469905, PIB: 112960432 (u daljem tekstu: **Penguin Online**), na opšti način propisuje uslove i način elektronske trgovine, koju će obavljati putem internet stranice – web sajta, koji se u trenutku stupanja na snagu ovih opštih uslova, nalazi na domenu (internet adresi): www.penguin.rs / app.penguin.rs.

Ovi Opšti uslovi, pored toga što uređuju postupak online kursa kao usluge koju korisnicima pruža **Penguin Online**, odnosno način registracije korisnika, način plaćanja usluge i uslove pružanja usluge korisnicima, uređuju i uslove, način i postupak reklamacije korisnika na pruženu uslugu, te ostala međusobna prava i obaveze, **Penguin Online** kao pružaoca usluge i fizičkih lica kao korisnika usluge – POLAZNIKA / UČENIKA.

I OPŠTI POJMOVI

PRUŽALAC USLUGE – Penguin Online.

U smislu važećih propisa, **Penguin Online** je ujedno i Trgovac, Prodavac (usluge) i pružalac usluge informacionog društva.

KORISNIK – POLAZNIK – UČENIK - Fizičko lice starije od 15 godine, punovažno registrovano putem sajta **Penguin Online**. Kursu može pristupiti i lice mlađe od 15 godinu uz izričitu saglasnost roditelja koju isti daje na prvom održanom času.

USLUGA – Usluga koju **Penguin Online** pruža punovažno registrovanim Korisnicima, jeste jedan ili više kurseva, istaknutih na sajtu **Penguin Online**, sa svim bližim odrednicama (trajanje, cena, predavači i tsl.) istaknutim za svaki kurs ponaosob. U najširem smislu, usluga koju Penguin Online pruža Korisnicima, jeste obrazovanje – edukacija, u online formatu.

PREDAVAČ / PROFESOR - Licencirano stručno lice, angažovano od strane **Penguin Online**, ovlašćeno da sprovodi kurseve online obuke, odnosno lice koje je Penguin Online, na svom sajtu istakao kao PREDAVAČA, u za to predviđenoj rubrici u okviru sajta.

SAJT – Internet stranica u vlasništvu **Penguin Online**, kojom upravlja i administrira **Penguin Online** kao jedini ovlašćeni upravljač, putem koje web stranice/sajta reklamira svoje usluge, objavljuje informacije od značaja za Korisnike, te vrši plasiranje komercijalnih poruka i prodaju svojih usluga Korisnicima, u skladu sa Zakonom o elektronskoj trgovini i Zakonu o zaštiti potrošača.

UGOVOR NA DALJINU - ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja ugovora.

UGOVOR U ELEKTRONSKOM OBLIKU - ugovor zaključen između pružaoca usluge informacionog društva i korisnika usluge elektronskim putem upotrebom elektronskih sredstava.

II REGISTRACIJA

Osnovni preduslov za otpočinjanje pružanja usluge Korisniku, od strane **Penguin Online**, jeste uspešna i punovažna registracija Korisnika – kreiranje profila Korisnika u bazi **Penguin Online**.

Nakon što Korisnik izvrši registraciju i prosledi **Penguin Online** zahtevane lične podatke (ime, prezime, e-mail adresa i šifra), **Penguin Online** će kreirati profil (nalog) za tog Korisnika, a o toj činjenici će izvršiti notifikaciju Korisniku putem e mail poruke, kojom će Korisniku potvrditi da je njegov profil kreiran i da od tog momenta može pristupati aplikaciji.

Od momenta uspešne registracije Korisnika, korisnik pristupa svom nalogu putem logovanja – koristeći svoju e mail adresu i šifru za login.

Profil korisnika (učenika) ostaje nedostupan za profesore, koji u odnosu na lične podatke Korisnika imaju saznanje isključivo o njegovom imenu i prezimenu, dok pristup ostalim ličnim podacima Korisnika, imaju samo Korisnik i administrator stranice **Penguin Online**.

III USLUGA / Kursevi

Penguin online, svojim polaznicima / korisnicima, nudi **tri osnovna modula – kursa**:

- 1) **„1 na 1“ online časovi;**
- 2) **„Online“ časovi / kursevi;**
- 3) **„Offline“ časovi / kursevi;**

Penguin online će na ovom mestu prikazati samo osnovne segmente svakog od navedenih kurseva, dok će se učenik - polaznik, o svakom kursu detaljnije informisati optiranjem konkretnog kursa u okviru odeljka koji nosi naziv kursa i kao takav je iskazan na sajtu, odnosno u interakciji kako sa samim profesorima, tako i u komunikaciji sa administratorima stranice.

➤ **„1 na 1“ online časovi**

Učenik koji želi da ima „1 na 1“ online časove, u pretrazi na sajtu, u rubrici profesori/predavači, pretražuje profesore, koristeći nekoliko ponuđenih filtera po kojima se dodatno pretražuje, kao što su: jezik, učenikov uzrast, termini kada je profesor slobodan, specijalnosti profesora i tome slično.

Nakon primene filtera i završene pretrage, pred učenika će izaći lista profila profesora koji odgovaraju pretrazi.

Profil profesora podrazumeva njegovo ime, prezime, fotografiju, detaljniji opis, cenu po času i profesorove slobodne termine u kalendaru, sa datumima i satnicom.

Nakon što izvrši izbor profesora, učenik korišćenjem dugmeta „zakaži čas“, otvara prozor za plaćanje, gde je potrebno da unese podatke o času, termin koji učeniku odgovara, nivo, specijalnost i jezik, a da zatim unese podatke sa platne kartice i plati čas.

Nakon uspešno izvršenog plaćanja, na mail i učeniku i profesoru, istovremeno stiže potvrda da je čas zakazan u odabranom terminu.

Učenik ima mogućnost da pošalje poruku profesoru pre plaćanja, koja će profesoru stići na mail sa potvrdom zakazanog časa, a u istom mailu iskazan je podsetnik o otkazivanju časa u roku od namjanje 24h pre dogovorenog početka časa.

Sam čas se održava u okviru aplikacije preko integrisane platforme Zoom, a odabrani profesor, u saradnji sa **Penguin Online** platformom, je dužan da pripremi i podeli učenicima potrebne materijale i fajlove za čas, koje šalje učeniku preko Zoom chata.

Profesor je dužan da se dogovori sa učenikom u vezi sa časovima, u odnosu na procenu učenikovih potreba i mogućnosti, te da sa pažnjom dobrog stručnjaka način pristupi svakom učeniku ponaosob, pružajući mu kvalitetnu i blagovremenu uslugu edukacije.

Profesor je dužan da obezbedi računar i sve resurse, nastavna sredstva i opremu koja će garantovati uspešan čas, kao i da čas održi u dogovorenom terminu i u predviđenom trajanju.

Trajanje časa je 55 minuta.

➤ „Online“ časovi / kursevi

Kod ove vrste online nastave, postoje unapred raspoređeni – zakazani termini, ranije definisani od strane profesora ili administratora stranice.

Za ovu vrstu edukacije, Učenik se prijavljuje na online tj grupni kurs/čas i na isti način pristupa plaćanju kursa, dakle unapred, a neke od kurseva će učenici moći da plate i na rate, pri čemu je u svakom opisu kursa naglašeno i koliko kurs košta i na koji način može da se plati (odnosno da li se kurs plaća u celosti ili je moguće i na rate).

Svaki kurs ima definisan broj časova i maksimalan broj učenika koji mogu da pohađaju taj kurs, kao i vreme trajanja kursa, koje nije kod svakog kursa identično.

Učenici koji se kasnije prijave na kurs, odnosno prijave se na kurs koji je već u toku, plaćaju umanjenju cenu kursa za onoliko časova koliko su propustili.

U opisu svakog konkretnog kursa, biće definisano posle koliko časova, ukoliko su polaznici nezadovoljni, mogu da dobiju povraćaj novca i u kojoj meri i kom iznosu, a to pre svega zavisi od trajanja i kompleksnosti kursa.

Penguin Online zadržava pravo da odloži početak Online kursa, u slučaju da nema dovoljno polaznika (takodje će je opisu kursa naznačeno kolika je minimalna i maksimalna brojnost grupe odnosno koliki je minimalan broj učenika da bi kurs bio održan), kao i da učenike koji su se prijavili o tome blagovremeno obavesti.

➤ „Offline“ časovi / kursevi

Sistem pretrage Offline kurseva je isti kao i kod ostalih kurseva **Penguin Online**.

U pretrazi učenici mogu pronaći sve offline kurseve, ali do njih može da se dodje i kroz profile profesora.

Kada učenik izabere kurs koji želi, izabraće opciju „kupi kurs” i ulazi u proces plaćanja, a kada završi sa plaćanjem, na njegovom profilu se pojavljuje kurs koji ne može da skinе (preuzme) sa profila i može da ga gleda isključivo na **Penguin Online** aplikaciji.

Određeni kursevi ostaju zauvek na profilu učenika, sve dok je taj profil učenika aktivan, dok neki kursevi ostaju dostupni samo određen broj dana ili meseci, što je detaljnije pojašnjeno i u opisu samog kursa, na sajtu **Penguin Online**.

Plaćanje kursa se viši izjedna, uplatom u celosti, osim za kurseve za koje **Penguin Online**, dozvoli plaćanje na rate ili koje uključi u prodajne akcije koje podrazumevaju takvo plaćanje.

IV CENA USLUGE I NAČINI PLAĆANJA

Cene **Penguin Online** usluga iskazane su u dinarima (RSD), pa se i plaćanje vrši isključivo u dinarima (RSD).

Penguin Online je omogućio Korisnicima – kupcima, plaćanje online, uz korišćenje platne kartice putem „**CHIP CARD**” platforme, za koju je autorizovan kroz zaključenje ugovora.

Uslovi plaćanja i cene časova ili kurseva, iskazani su u odnosu na svaki kurs / modul / čas, u okviru pretrage.

Penguin online zadržava pravo da učeniku omogući plaćanje na rate ili ostvarivanje popusta ili druge pogodnosti, u skladu sa sopstvenom diskrecionom odlukom.

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebnom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica ChipCard a.d Beograd, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama ChipCard-a. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se kurs (možete staviti npr. 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. Hvala Vam na razumevanju.

V REKLAMACIJE

Korisnik – kupac, ima pravo na reklamaciju u odnosu na uslugu koju mu pruža/pruži **Penguin Online**, iz svih Zakonom priznatih razloga.

Penguin Online se pridržava postupka reklamacije iz **člana 55** Zakona o zaštiti potrošača, koji možete pronaći na sledećem linku:

https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_zastiti_potrosaca.html

Penguin Online je na svom sajtu, na kome su objavljeni i ovi Opšti uslovi, objavio kratak obrazac za reklamaciju, ali napominje korisnicima da reklamacija, prema Zakonu o zaštiti potrošača, potrošač (ovde korisnik – kupac) može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je kupio proizvod ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Ime ovlašćenog lica za prijem reklamacija navedeno je u obrascu reklamacije, kao i na samom sajtu, u okviru rubrike: **REKLAMACIJE**.

Penguin Online će na svaku primljenu reklamaciju, blagovremenu i urednu, odgovoriti u Zakonom predviđenom roku, u pisanoj formi, u vidu obrazloženog odgovora na reklamaciju, a podnosiocu reklamacije će bez odlaganja izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

➤ **SUPPORT SERVICE – Služba korisničke podrške**

Penguin Online je za potrebe administriranja sajtom, te sa svrhom operativne podrške korisnicima i predavačima (zakazivanje, otkazivanje časova, pravljenje rasporeda i tsl.), organizovao support service, odnosno tim operatera koji će svakog dana, u periodu 08 - 17h, biti na raspolaganju korisnicima i profesorima.

Kontakt službe korisničke podrške, istaknut je na sajtu **Penguin Online**.

VI POLITIKA PRIVATNOSTI – ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Penguin Online se u prikupljanju, obradi i rukovanju ličnim podacima Korisnika, pridržava Zakona o obradi podataka o ličnosti (u daljem tekstu: **Zakon**), pa podatke o ličnosti prikuplja i obrađuje u skladu sa osnovnim načelima Zakona: ZAKONITOST, POŠTENJE i TRANSPARENTNOST, a podatke Korisnika prikuplja isključivo u svrhu reklamiranja i prodaje svoje usluge, kao jedine i konkretne, izričite i opravdane svrhe (svrha prikupljanja i obrade podataka o ličnosti).

Na istoj internet lokaciji na kojoj su objavljeni ovi Opšti uslovi, na zvaničnoj web stranici **Penguin Online**, nalazi se dokument naslovljen kao: **POLITIKA PRIVATNOSTI**, koji detaljnije uređuje postupanje **Penguin Online** sa ličnim podacima Korisnika, u skladu sa Zakonom.

Penguin Online se obavezuje da će čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni PenguinOnline odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

VII AUTORSKA PRAVA / REKLAMIRANJE I OGLAŠAVANJE

Sajt (zvanična internet stranica) **Penguin Online**, vizuelna rešenja na sajtu, autorska su dela lica sa kojima je **Penguin Online** regulisao odnos povodom autorskih prava, te njihova zloupotreba (upotreba od strane neovlašćenih lica) povlači sve posledice predviđene zakonom, uključujući, ali ne ograničavajući se na naknadu štete autoru.

Distribucija usluga **Penguin Online** (dalja prodaja, preprodaja i tsl.), kao i reklamiranje, oglašavanje i slično objavljivanje **Penguin Online** usluga, bez prethodne pisane saglasnosti **Penguin Online**, odnosno bez pravnog osnova u vidu ugovora ili drugog zakonskog osnova (pravnog posla zaključenog sa Penguin Online) za dalju distribuciju, reklamiranje ili oglašavanje na drugi način, usluga i promotivnih materijala **Penguin Online**, je zabranjena.

VIII ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Penguin Online ne snosi odgovornost za bilo koje usmene ili pisane izjave neovlašćenih trećih lica, upućene pojedincima ili neograničenom krugu lica, niti bilo kakvu odgovornost za obećanja, garancije uspešnosti kurseva i tome slične izjave, neovlašćenih trećih lica. Pod neovlašćenim trećim licem, u smislu ove odredbe, smatra se svako lice koje nije zaposleno kod **Penguin Online**, lice koje nije u nekom ugovornom odnosu sa **Penguin online** pa iz tog ugovora crpi svoja ovlašćenja za davanje takvih izjava, odnosno lice koje nema izričito pisano ovlašćenje od strane **Penguin online** za davanje takvih izjava.

Penguin online ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice, u slučaju da Korisnik omogući pristup njegovom nalogu, trećem licu, a bez znanja i saglasnosti Penguin online, dok će u tom slučaju, štetu koja nastane za **Penguin Online ili nekog od polaznika/profesora Penguin Online**, snositi Korisnik, bez zalaženja u njegov odnos sa trećim licem, kojem je Korisnik omogućio pristup aplikaciji posredstvom svog naloga.

IX RASKID UGOVORA / ODUSTANAK OD UGOVORA

➤ **Odustanak polaznika – učenika (potrošača) od Ugovora**

Pravo Korisnika (fizičkog lica), na **odustanak od ugovora** zaključenog na daljinu, što prodaja - pružanje usluge putem internet sajta svakako jeste, predviđeno je i uređeno članom 27 i članom 28 Zakona o zaštiti potrošača, te **Penguin Online**, poštujući dobru poslovnu i trgovačku praksu, ovim putem obaveštava o ovom pravu Korisnika kao potrošača, citiranjem važnijih odredbi navedenog zakona i uvršćujući citirane odredbe i u ove Opšte uslove.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od **14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova**, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: **odustanak od ugovora**).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora **izjavom** koju može dati **na propisanom obrascu za odustanak** od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili **na drugi nedvosmislen način** (u daljem tekstu: **izjava o odustanku**).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija **smatra se blagovremenom** ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Kod ugovora o pružanju usluga, **rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca**

Na istoj zvaničnoj internet stranici (web sajtu) **Penguin Online**, nalazi se obrazac **Izjave o odustanku od ugovora**, a radi pojašnjenja Korisniku, Penguin Online ističe da odustanak od ugovora, **ukoliko je blagovremen**, ne mora biti izjavljen na obrascu izjave sa sajta već proizvodi pravno dejstvo i ukoliko je dat u vidu slobodno koncipirane izjave Korisnika, ali kojom je volja Korisnika za odustanak od ugovora, izjavljena na jasan i nedvosmislen način, uz obaveznu pisanu formu.

Imajući u vidu da **Penguin Online** pruža uslugu Korisnicima, dakle ne prodaje proizvode, **Penguin online** naročito naglašava da Korisnik nema pravo da odustane od ugovora nakon što mu je usluga u potpunosti pružena od strane **Penguin Online**, odnosno **Penguin Online** na izričit i nedvosmislen obaveštava Korisnike da, momentom kada usluga bude pružena Korisniku u celosti, **Korisnik gubi pravo na odustanak od ugovora**.

Isporukom kursa odnosno isporukom jednog časa kao celine, kao digitalnog sadržaja koji nije Korisniku isporučen na trajnom nosaču, **Korisnik gubi pravo na odustanak od ugovora**.

Rukovodeći se načelom savesnosti i poštenja, Penguin Online, predviđa posebne uslove pod kojima Korisnik može odustati od ugovora – odustati od pružanja usluge, nakon početka isporučivanja usluge od strane **Penguin Online**:

- Ukoliko korisnik usluge – učenik, **u prvih deset minuta** trajanja online časa, na jasan i izričit način izjavi profesoru koji vodi čas (pruža uslugu), da odustaje od usluge, bez navođenja ili uz navođenje razloga (loša komunikacija, neispunjena očekivanja i sl.), učeniku će biti refundiran celokupan iznos novca.
- **Nakon isteka prvih deset minuta časa**, što se smatra razumnim i prihvatljivim vremenom za učenika da stvori jasan utisak o sadržini i kvalitetu usluge, učenik može odustati od časa, ali mu novac neće biti refundiran, imajući u vidu da profesor ne može u kratkom roku biti preusmeren na drugog učenika i drugi kurs, te **Penguin Online** zadržava novac – celokupan iznos, kao da je čas održan odnosno kao da je usluga isporučena učeniku u celosti, a na ime naknada štete (izgubljene dobiti), unapred opredeljene u tom iznosu (vrednosti jednog časa).
- Ukoliko učenik otkáže čas, u periodu kraćem od **24h** računajući u odnosu na zakazani termin održavanja časa, čas se smatra održanim i novac mu neće biti vraćen. Ako je između prijema izjave učenika kojom otkazuje čas i zakazanog termina časa koji učenik želi da otkáže, ostalo više od **24h**, učenik će optirati da li želi da mu novac za taj čas bude vraćen ili da u komunikaciji sa službom podrške korisnicima, dogovori drugi termin kod istog ili novi termin kod drugog profesora.

Ukoliko se radi o kursu koji podrazumeva određeni broj časova, svaki održani čas (uključujući i čas od kog je polaznik odustao nakon isteka prvih **10 min**, što se takođe smatra održanim časom) će u slučaju odustanka od ugovora, predstavljati zasebnu celinu, tako da će biti preračunata vrednost jednog časa u odnosu na ukupnu vrednost kursa, te će

vrednost jednog časa biti pomnožena sa brojem održanih časova, a na taj način dobijena vrednost predstavljaće iznos koji će **Penguin online** zadržati, dok će ostatak novca – do pune uplaćene vrednosti kursa, **Penguin online** isplatiti (vratiti) učeniku, odmah po prijemu njegove izjave o odustanku od kursa.

➤ **Odustanak predavača od Ugovora, kašnjenje sa početkom časa, „time out” i trajnija sprečenost profesora**

U slučaju da predavač / professor, kasni na čas (kasni sa login-om) duže od **5 minuta** ili se uopšte ne pojavi na času u potvrđenom terminu, učeniku će biti vraćen novac, a uz navedeno će učeniku biti omogućen i „bonus čas”, odnosno jedan besplatan čas, kod istog ili kod drugog profesora po njegovom izboru, a koji je slobodan da održi čas u terminu koji odgovara učeniku.

Profesor je ovlašćen da otkáže zakazani čas, isključivo ukoliko je do početka časa ostalo više od **24h**.

U slučaju da profesor otkáže čas, u periodu kraćem od **24h** u odnosu na zakazani termin održavanja časa, učeniku će biti refundiran plaćeni iznos u celosti, a ukoliko Učenik želi da taj novac, umesto vraćanja, iskoristi kod istog ili drugog profesora, u istom ili drugom raspoloživom terminu, potrebno je da kontaktira službu korisničke podrške, radi dogovora i zakazivanja novog termina za održavanje časa.

Ukoliko profesor otkáže čas u period kraćem od **2h**, u odnosu na zakazani termin održavanja časa, učeniku će biti vraćen novac u celosti ili ga može iskoristiti umesto vraćanja, za plaćanje časa kod drugog ili istog profesora, a uz to učenik ostvaruje pravo i na „bonus čas” kod istog profesora.

U toku časa, a u slučaju tehničkih problema ili druge opravdane i vanredne potrebe (okolnosti), profesor ima pravo na „time - out”, kao period pauze, kada će profesor biti objavljen sa časa (logout), s tim što će vreme trajanja “time-out”- a za profesora, biti nadoknađeno učeniku, odnosno čas će biti produžen za onoliko vremena koliko je “time out” trajao.

U situaciji da profesor zbog bolesti ili drugih opravdanih razloga sprečenosti, privremeno odustvuje sa rada, u skladu sa Zakonom i u dogovoru sa Penguin Online kao poslodavcem, Penguin Online zadržava pravo da za kurs/kurseve tog profesora, obezbedi zamenu po sopstvenom slobodnom izboru.

Ukoliko profesor iz prethodno navedenih razloga, nije u mogućnosti ne samo da vodi kurseve, nego i „1 na 1“ časove, Penguin Online ima obavezu da o toj činjenici obavesti učenike, a učenicima priznaje pravo da učine izbor između povraćaja novca, zamene profesora ili zamenu termina časa za novi termin kod privremeno odsutnog profesora.

U slučaju povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Penguin Online je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja.

X NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA – POTROŠAČKI SPOR

U slučaju spora između **Penguin Online** i Korisnika / Polaznika / Učenika, **Penguin Online** će uložiti sve razumne i očekivane napore, da spor bude rešen sporazumno i mirnim putem.

U slučaju da sporazumno i mirno rešenje spora izostane, potrošač je ovlašćen da inicira adekvatan sudski postupak za zaštitu svojih prava, pred nadležnim sudom u Jagodini.

Potrošački spor može se rešiti i vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova, pred nadležnim telom, u skladu sa Zakonom.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora strane su ravnopravne.

XI ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave na zvaničnoj internet stranici (web sajtu) **Penguin Online**.

Penguin Online, zadržava kao svoje pravo, da menja Opšte uslove, a novi Opšti uslovi stupaju na snagu, takođe danom objave na zvaničnoj internet stranici (web sajtu) **Penguin Online**, kada prethodni Opšti uslovi prestaju da važe.

Verzija Opštih uslova koja je objavljena na zvaničnoj internet stranici (web sajtu) Penguin Online, **u trenutku pružanja usluge korisniku**, ima se smatrati važećom i primenjivati na konkretnu prodaju i konkretnog Korisnika – Učenika i njegova međusobna prava i obaveze sa **Penguin Online** kao pružaocem usluge na daljinu.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, kao merodavni propisi imaju se uzeti važeći **Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o obligacionim odnosima**, kao i drugi pozitivni propisi Republike Srbije.