

**Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi**

Proces: G – Pružanje usluga

Za sertifikaciju pojedinaca, obuku i trening

 Podložno promenama. Opšti pojmovi i uslovi, kao i izmene, dostupni su na [www.qualityaustria.com/agb](http://www.qualityaustria.com/agb).

**I. Važenje i oblast primene**

1. Ovi pojmovi i uslovi sertifikacije su primenljivi na svim ne-Austrijskim podnosiocima zahteva i nosiocima sertifikata izdatih od strane Quality Austria –Obuke, Sertifikacija i Evaluacija GmbH (u daljem tekstu Quality Austria ili **qualityaustria**) za sertifikaciju pojedinaca, obuku i treninge.
2. Za podnosiocima zahteva sa prebivalištem izvan Austrije, sertifikacija se najčešće vrši od strane partnera Quality Austrije, koji pružaju specifične sertifikacione aktivnosti (posebno obuke i ispite) u koordinaciji sa Quality Austrijom i pružaju lokalnu podršku podnosiocima zahteva. Usluge koje pružaju partneri **qualityaustria**-e podležu njihovim opštim uslovima i odredbama uz Međunarodne uslove sertifikacije Quality Austrije.
3. Prilikom podnošenja zahteva za **qualityaustria** sertifikat, edukaciju i obuku, podnosilac zahteva prihvata sledeće odredbe i uslove. Podnosioci zahteva će se smatrati učesnicima u procesu sertifikacije, edukacije i obuke („Učesnici“) i, ako je primenljivo, kompanija koja pravi registraciju.
4. Sertifikati izdati od strane Quality Austria-e podležu isključivo sledećim uslovima i odredbama i odnose se na relevantne standarde na kojima se zasniva sertifikacija. Bilo koji odstupajući uslovi i odredbe (npr. Uslovi standardizacije, uslovi kupovine) podnosioca zahteva su izričito isključeni.

**II. Zaštita podataka, tajnost, poverljivost, pristanak za primanje reklamnih materijala**

1. Quality Austria se obavezuje da će poštovati važeće zakone o zaštiti podataka, posebno Opštu regulativu o zaštiti ličnih podataka (General Data Protection Regulation -GDPR), pri radu sa ličnim podacima. Bilo koji lični podatak prikupljen od strane Quality Austria-e u vezi sa sertifikacionim aktivnostima biće skladište elektronski i obrađen od strane Quality Austria-e kao „kontrolora“ u značenju GDPR-a u svrhu izdavanja qualityaustria sertifikata, za neophodnu (audit) dokumentaciju u skladu sa zakonskim odredbama ili relevantnim standardima, u računovodstvene svrhe kao i za upravljanje odnosom sa klijentima, uključujući davanje ponuda za druge usluge qualityaustria-e (npr. Resertifikacija i dodatna sertifikacija, relevantne obuke). Pravni osnov za obradu je član 6.1(b) GDPR (izvršenje ugovora, dokle god je predmet podataka potpisnik ugovora), član 6.1(f) GDPR-a (legitimni interesi između Quality Austria-e i podnosioca zahteva za obezbeđenje dogovorenih usluga radi povećanja kvaliteta) i član 6.1(c) GDPR-a (pravne obaveze Quality Austria-e).
2. Quality Austria će čuvati sve lične podatke dokle god je to neophodno za postizanje gore pomenute

- svrhe. Glavni podaci koji se odnose na podnosioca zahteva (uključujući službenike ovlašćene da predstavljaju podnosioca zahteva, njihove kontakte) kao i sve podatke koji se odnose na istoriju zahteva biće sačuvani do kraja poslovnog odnosa i do kraja garancije, ograničenja i zakonskih rokova zadržavanja. Svaki izveštaj i dokumentacija sa audita će se generalno čuvati na period od 12 godina, osim ako normativni ili zakonski propisi ne obavezuju duži period zadržavanja.
3. Sve informacije dostavljene od strane podnosioca zahteva, koje nisu javne biće čuvane kao poverljive. Quality Austria se obavezuje da trećim licima ne otkrije nikakve poverljive informacije o podnosiocu zahteva koje proizlaze iz njegovih aktivnosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na, izveštaje sa proverama i drugih pismenih izjava u vezi sa rezultatima aktivnosti Quality Austria-e), bez pismene saglasnosti podnosioca zahteva, osim ako Quality Austria nije obavezna da otkrije takve podatke po zakonu ili ako otkrivanje takvih informacija nije apsolutno neophodno za izvršenje ugovora. Ovo važi i nakon izvršenja naloga po dogovoru.
4. Podnosilac zahteva potvrđuje da će svaka informacija o podnosiocu zahteva koja je stavljena na raspolaganje Quality Austria-i ili proizilazi iz njenih aktivnosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na izvještaje sa provere), biti dostupna organima za akreditaciju ili sertifikaciju (npr. BMDW, VDA-QMC, IATF, KBA) na zahtev i da svako takvo telo može učestvovati u proverama na lokaciji. Podnosilac zahteva potvrđuje i pristaje da posmatrači Quality Austrije (npr. Proveravači svedoci ili pripravnici) mogu učestvovati u sertifikacionim aktivnostima na lokaciji.
5. Podnosilac zahteva mora da obezbedi da svi lični podaci koje je podnosilac zahteva dostavljao partneru Quality Austria-e mogu proslediti i obraditi od strane Quality Austria-e u kontekstu pružanja usluga. Podnosilac zahteva mora da poštuje sve važeće odredbe o zaštiti podataka i da dobije bilo kakvu saglasnost koja bi mogla biti potrebna. Podnosilac zahteva će u to m pogledu štiti i osigurati Quality Austria-u.
6. Ako je podnosilac zahteva pravno lice, onda se slaže da Quality Austria može obraditi kontakt podatke, kako bi podnosiocu zahteva poslala informacije i reklamni materijal o qualityaustria obukama, uslugama verifikacije i sertifikacije i proizvodima. Podnosilac zahteva se takodje slaže da će gore pomenuti podacibiti poslati pridruženim organizacijama qualityaustria-e ÖQS, ÖVQ, ÖQA i AFQM koje će koristiti te podatke za promotivnu poštu u vezi sa obukama, uslugama verifikacije i

**Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi**

Proces: G – Pružanje usluga

sertifikacije i proizvodima. Podnosilac zahteva se slaže i da prima od Quality Austria-e, ÖQS, ÖVQ, ÖQA i AFQM putem pošte, faksa i e-maila reklamne materijale i informacije u vezi sa proizvodima i uslugama ovih organizacija. Podnosilac zahteva može povući svoj pristanak u bilo koje vreme.

7. Podnosilac zahteva priznaje Austrijski zakon o akreditaciji i odgovarajuće standarde (uključujući ali se ne ograničavajući na ISO/IEC 17021) koji zahtevaju da Quality Austria da na raspolaganje javnu listu sertifikata. Lista je dostupna na sajtu qualityaustrije i obuhvata sve sertifikate, kao važenje do određenog vremena, i njihove nosioce, uključujući sledeće podatke: ime/ ime organizacije i adresa nosioca sertifikata, broj sertifikata, obim primene i važeća normativna dokumenta. Podnosilac zahteva se slaže da se takvi podaci objave na qualityaustria sajtu. Podnosilac se takodje slaže da link bude kreiran na veb stranici sertifikovane organizacije.
8. Quality Austria ističe da u skladu sa Zakon o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS" br. 97/2008, 104/2009 68/2012 i 107/2012.) i Opštom EU regulativom o zaštiti podataka, subjekti podataka imaju pravo pristupa svojim ličnim podacima koji su obrađeni, kao i pravo na ispravku, brisanje, ograničavanje obrade i prenosivost podataka. Pravo na brisanje podataka može biti ograničeno u slučajevima predviđenim zakonom, naročito zbog zakonskih obaveza zadržavanja podataka koje Quality Austria mora zadovoljiti ili na osnovu bilo kakvog prevelikog legitimnog interesa Quality Austria-e. Pored toga, u slučajevima predviđenim zakonom, svaki subjekt podataka može se protiviti obradi njegovih /njihovih ličnih podataka. Subjekti podataka se mogu protiviti daljem korišćenju ličnih podataka u bilo koje vreme, besplatno i bez davanja specifičnog razloga. Da ostvarite Vaša prava, molim Vas kontaktirajte [datenschutz@qualityaustria.com](mailto:datenschutz@qualityaustria.com). Subjekti podataka takođe imaju pravo da podnesu žalbu nadležnom organu. U Austriji, nadležni nadzorni organ je Austrian Data Protection Authority (Datenschutzbehörde). Dalje informacije o zaštiti podataka od strane Quality Austria dostupne su na [qualityaustria sajtu](http://qualityaustria.com/privacypolicy) [www.qualityaustria.com/privacypolicy](http://www.qualityaustria.com/privacypolicy).

**III. Odgovornost Quality Austria-e**

1. Quality Austria je generalno odgovorna podnosiocu prijave samo zbog bilo kršenja svojih ugovornih obaveza namerno ili zbog nepažnje, s obzirom na sledeće odredbe. Uprkos pažljivom proveravanju, Quality Austria ne prihvata nikakvu garanciju za ispravnost, potpunost i ažurirani status kursa i ispita i bilo koje druge publikacije.
2. Svaka odgovornost Quality Austria-e ograničena je na tipično predvidljivu nastalu štetu podnosioca zahteva i ne sme prekoračiti iznos naknade

plaćene Quality Austria ili partneru QualityAustria-e za osnovne usluge sertifikacije.

3. Quality Austria se odriče bilo kakve odgovornosti za izgubljeni profit, bilo kakve posledične štete prouzrokovane defektom, bilo kakvom direktnom ili indirektnom štetom i bilo kakvom čistom materijalnom gubitku.
4. Osim ako se na sudu pojavi bilo kakav zahtev za naknadu štete podnosioca zahteva u rokovima predviđenim Zakonom o obligacionim odnosima ("Službeni list SFRJ", br.29/78, 39/85, 45/89, 57/89 i "Službeni list SRJ" br.31/93) bilo koji takav zahtev postaje zastareo.
5. U meri u kojoj to dozvoljava zakon i ako se u pisanju izričito drugačije ne dogovori sa Quality Austria-om, podnosilac zahteva garantuje da će usluge qualityaustria-e koristiti samo za potrebe podnosioca zahteva, a ne za treće strane. Ako usluge koje obezbeđuje Quality Austria prenose ili koriste za treće strane, Quality Austria ne odgovara trećoj strani.
6. Ako je Quality Austria odgovorna trećoj strani usled izuzetka, odredbe lana, uključujući ali ne ograničavajući se na sva ograničenja i odgovornosti obuhvaćene u njemu, primenjuju se ne samo između Quality Austria-e i podnosioca zahteva, već i treće strane. ad god treća strana tvrdi štetu protiv Quality Austria-e, podnosilac zahteva će se u potpunosti držati bezopasno i obeštetiće Quality Austria-u za i protiv takvih tvrdnji.
7. Suma maksimalne obaveze koja je dogovorena u stavu 3 gore, primenjuje se u zbiru samo jednom za sve oštećene strane, čak i kada je nekoliko strana (posnosilac zahteva i treća strana ili više trećih strana) došlo do gubitka. Oštećene strane će dobiti nadoknadu hronološkim redom u kojem su podneta njihova potraživanja.
8. Gore navedena ograničenja odgovornosti će se primenjivati i za bilo kojeg pravnog zastupnika, zaposlenog i pomoćnika (uključujući, ali se ne ograničavajući na bilo kog proveravača) Quality Austria-e ako je bilo koji zahtev direktno potkrepljen protiv bilo kog od gore navedenih, iako ne postoji ugovorni odnos između njih i podnosioca prijave i ne postoji ugovorna obaveza.

**IV. Prava intelektualne svojine**

1. Sva dokumenta sa treninga i ispita koja Quality Austria može pružiti u papirnoj ili elektronskoj formi biće intelektualna svojina Quality Austria-e. Takva dokumenta su dostupna polaznicima usluga qualityaustria-e samo za obuku i obrazovne svrhe i ličnu upotrebu. Bilo koja druga upotreba ili otkrivanje je zabranjeno, osim uz izričitu pismenu saglasnost. Ukoliko nedostaje saglasnost, dokumenta se ne smeju kopirati niti davati drugim licima. U suprotnom Quality Austria može zatražiti naplatu kazne od 30000 € za svako kršenje, bez narušavanja prava Quality Austria-e da potvrdi naknadu štete.

**Sertifikacija pojedinaca – opšti pojmovi i uslovi**

Proces: G – Pružanje usluga

**V. Zahtevi za izdavanje sertifikata**

1. Sertifikat se izdaje nakon uspešnog prolaska na ispitu. Učesnici treba da se registruju odvojeno za svaki ispit (aplikacija za sertifikaciju). Prijavlivanjem za polaganje, učesnik se slaže sa zadovoljavanjem uslova za sertifikaciju, pružanjem svake informacije potrebne za evaluaciju, uključujući, ali se ne ograničavajući na informacije o relevantnim kvalifikacijama, i prihvata ove Pojmove i uslove.
2. Prijavlivanjem za polaganje, učesnik prihvata pojmove i uslove opisane u članu V koji se odnose na nosioce sertifikata u slučaju izdavanja sertifikata.

**VI. Zahtevi za nosioce sertifikata**

Nosioci sertifikata moraju poštovati sledeće uslove:

1. Svaki nosilac ili podnosilac zahteva za sertifikat može pregledati procese koji dovode do sertifikacije kompetencija uz prethodno pismeno obaveštenje Quality Austria-e.
2. Nosioci sertifikata obavezuju se da će uložiti sve napore da promovišu, lansiraju i nastave sa korišćenjem savremenih metoda upravljanja koje propisuje Quality Austria u vezi sa njihovim profesionalnim radom.
3. Nosioci sertifikata se obavezuju da sve vreme upotpunjuju i ažuriraju svoja znanja i veštine pohađanjem posebnih stručnih događaja, proučavanjem literature i aktivno učestvujućih grupa itd.
4. Nosioci sertifikata trebali bi inicirati i održati saradnju sa kolegama iz drugih kompanija, industrija i oblasti. Oni mogu tražiti podršku od Quality Austrie u vezi sa ovim aktivnostima (npr. Grupe ERFA, krug, itd.). Svaki nosilac sertifikata se može prijaviti za obnovu svog sertifikata pre nego što on istekne i ima pravo da dobije takvo obnavljanje nakon zadovoljavanja potrebnih zahteva. Svako obnavljanje sertifikata nosioca podleže zahtevima koji se primenjuju s vremena na vreme.
5. Nosioci sertifikata obavezuju se da obezbede neophodne dokumente kako bi dokazali svoju kompetentnost i praktično iskustvo (npr. privremeni sertifikati, opis posla itd); takva dokumentacija mora odražavati trenutne okolnosti i biti pružena na zahtev Quality Austrije ili tokom resertifikacije.
6. Sertifikati treba da ostanu vlasništvo qualityaustria-e i. Od nosilaca sertifikata se zahteva da koriste qualityaustria sertifikate samo u skladu sa njihovom namenom. Nosioci sertifikata ne smeju koristiti qualityaustria sertifikat u pogrešnom ili zloupotrebjenom obliku.
7. Od nosilaca sertifikata se zahteva da odmah pruže pismeno obaveštenje Quality Austria-i za bilo kakvu reklamaciju treće strane koja se odnosi na njih lično i odnosi se na ekspertizu nosioca sertifikata ili samog sertifikata. Quality Austria može pratiti bilo koju takvu žalbu.

8. Ako gore navedeni zahtevi (uključujući, ali se ne ograničavajući na lan V ) nisu ispunjeni, Quality Austrija može privremeno ili trajno povući sertifikat sa momentalnim stupanjem na snagu, sto važi ako naknada za usluge pružene od strane Quality Austria-e (uključujući takse za izdavanje sertifikata i pravo na upotrebu) nisu plaćeni Quality Austria-i na vreme. Relevantan datum je prijem plaćanja od strane Quality Austrie. Od nosioca sertifikata se zahteva da vrati sertifikat ako on ili ona više nije u s tanju da ispuni ove "Zahteve za nosioce sertifikata".
9. Nakon isteka roka važenja ili ako je sertifikat povučen ili vraćen, nosilac sertifikata se obavezuje da odmah vrati ovakav sertifikat putem preporučene pošte. Svaki dokument koji upućuje na sertifikovani status učesnika, se više ne sme koristiti.

**VII. Završne odredbe**

1. Bilo kakva izmena ili modifikacija ovih uslova će biti donesena u pismenoj formi.
2. Ako je jedan ili više uslova ove odredbe nevažeći, to neće uticati na validnost preostalih uslova ove odluke. Nevažeći uslov zamenjuje se validnim uslovom koji najbliže odražava ekonomsku svrhu ovih Pojmova i odredbi.
3. Svi sporovi koji proizilaze iz ili u vezi sa ovim ugovorom će se isključivo prosljeđivati sudovima u prvom okrugu Beča.
4. Ugovorom će se upravljati i tumačiti u skladu sa austrijskim zakonom, bez uvođenja pravila o sukobu zakona i UN konvencije o prodaji.

\*Prevod:

*General Terms and Conditions of Quality Austria - Training, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH for personnel certification, education and training (RE\_02\_12e\_GTC\_Personnel Certification, Edition: June 2018).*