

# Pravne informacije

---

vikahelp.me

*Srpska verzija sadrži obavezne informacije za potrošače. Ruska verzija u nastavku je prevod radi lakšeg razumevanja.*

## Podaci o pružaocu usluge

Poslovno ime: Viktoriia Poverenova PR Konsultantske aktivnosti u vezi s poslovanjem i ostalim upravljanjem Novi Sad

Preduzetnik: Viktoriia Poverenova

Sedište: Mite Ružića 2, sprat 2, stan 3, Novi Sad, Srbija

Matični broj: 67034627

PIB: 113723573

E-mail: [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com)

Telegram: <https://t.me/ViktoriaPowerenova>

Podaci o registraciji dostupni su u Registru privrednih subjekata Agencije za privredne registre Republike Srbije.

## Priroda i obim usluge

Pružalac usluge pruža informativnu, organizacionu i administrativnu podršku u vezi sa administrativnim postupcima u Republici Srbiji, uključujući pomoć u pronalaženju zvaničnih informacija, pripremi i organizaciji dokumentacije, zakazivanju termina i drugim administrativnim radnjama koje su prethodno dogovorene sa korisnikom.

Usluga ne predstavlja advokatsku niti drugu pravnu pomoć. Pružalac usluge ne daje pravna mišljenja niti pruža pravno zastupanje klijenta.

Konkretna sadržaj usluge, obim posla, rok i cena dogovaraju se sa korisnikom pre početka pružanja usluge.

## Cena i plaćanje

Cenovnik / tarifnik usluga: Administrativna i organizaciona podrška - 6.000 RSD / sat.

Konačna cena konkretnog angažovanja utvrđuje se unapred nakon procene potrebnog broja sati. Pre početka pružanja usluge korisniku se saopštavaju procenjeni obim rada i ukupna cena/proračun.

Način plaćanja: gotovina ili uplata na račun, u zavisnosti od prethodnog dogovora i primenljivih pravila za konkretnu transakciju.

Dodatni troškovi koji nisu uključeni u cenu usluge mogu se naplatiti samo ako su unapred jasno saopšteni korisniku i ako ih je korisnik izričito prihvatio.

## Način i rok pružanja usluge

Komunikacija sa korisnikom može se odvijati putem Telegrama, e-maila ili drugog prethodno dogovorenog sredstva komunikacije.

Rok pružanja usluge dogovara se individualno pre zaključenja ugovora. Ako nije ugovoren drugačiji rok, primenjuju se rokovi utvrđeni važećim propisima.

Rokovi postupanja državnih organa, javnih službi, prevodilaca i drugih trećih lica nisu pod kontrolom pružaoca usluge i ne predstavljaju rok pružaoca usluge, osim ako je drugačije izričito dogovoreno.

## **Odustanak od ugovora zaključenog na daljinu**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Izjava o odustanku može se dostaviti na propisanom obrascu ili na drugi nedvosmislen način na e-mail [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com).

Ako potrošač želi da pružanje usluge počne pre isteka roka od 14 dana za odustanak, potrebno je da pre početka usluge uputi izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Taj zahtev sadrži i potvrdu da potrošač zna da, nakon što usluga bude u potpunosti izvršena, gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako potrošač odustane od ugovora nakon što je izričito zahtevao da pružanje usluge počne tokom roka za odustanak, dužan je da plati iznos srazmeran delu usluge izvršenom do trenutka kada je trgovca obavestio o odustanku.

## **Reklamacije**

Reklamacija se može izjaviti putem e-maila [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com) i/ili na drugi način naveden ovde: <https://t.me/ViktorijaPowerenova>.

Po prijemu reklamacije korisniku se bez odlaganja izdaje pisana ili elektronska potvrda prijema, odnosno broj pod kojim je reklamacija evidentirana.

Na reklamaciju se odgovara pisanim ili elektronskim putem bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema. Rok za rešavanje reklamacije, kada je reklamacija prihvaćena, ne može biti duži od 15 dana, osim u slučajevima za koje zakon propisuje drugi rok.

Evidencija primljenih reklamacija čuva se najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije.

## **Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

Nakon prethodno izjavljene reklamacije, potrošač može pokrenuti postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora pred nadležnim telom upisanim u listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koju vodi nadležno ministarstvo Republike Srbije.

## **Merodavno pravo**

Na pružanje usluga i odnose sa potrošačima primenjuju se važeći propisi Republike Srbije.

# Правовая информация

---

vikahelp.me

*Русская версия приведена для удобства русскоязычных пользователей. Обязательная информация для потребителей также приведена в документе на сербском языке.*

## Данные об исполнителе

Полное наименование предпринимателя: Viktoriia Poverenova PR Konsultantske aktivnosti u vezi s poslovanjem i ostalim upravljanjem Novi Sad

Предприниматель: Viktoriia Poverenova

Адрес регистрации: Mite Ružića 2, sprat 2, stan 3, Novi Sad, Srbija

Регистрационный номер (MB): 67034627

Налоговый номер (PIB): 113723573

E-mail: [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com)

Telegram: <https://t.me/ViktoriaPowerenova>

Регистрационные данные доступны в Реестре хозяйствующих субъектов Агентства хозяйственных реестров Республики Сербии (APR).

## Характер и объём услуги

Исполнитель оказывает информационную, организационную и административную помощь по вопросам административных процедур в Республике Сербии, включая поиск официальной информации, помощь в подготовке и организации документов, запись на приём и другие заранее согласованные административные действия.

Услуга не является адвокатской или иной юридической помощью. Исполнитель не даёт юридических заключений и не осуществляет юридическое представительство клиента.

Конкретное содержание услуги, объём работы, срок и стоимость согласовываются с клиентом до начала оказания услуги.

## Стоимость и оплата

Тариф: административная и организационная помощь - 6 000 RSD / час.

Итоговая стоимость конкретной работы определяется заранее после оценки необходимого количества часов. До начала работы клиенту сообщаются предполагаемый объём работы и общая стоимость/расчёт.

Способ оплаты: наличными или переводом на счёт - в зависимости от предварительной договорённости и правил, применимых к конкретной операции.

Дополнительные расходы, не включённые в стоимость услуги, могут взиматься только в том случае, если клиент был заранее ясно о них проинформирован и прямо согласился с ними.

## Порядок и срок оказания услуги

Общение с клиентом может происходить через Telegram, e-mail или другой заранее согласованный канал связи.

Срок оказания услуги согласовывается индивидуально до заключения договора. Если иной срок не согласован, применяются сроки, установленные действующим законодательством.

Сроки работы государственных органов, государственных служб, переводчиков и других третьих лиц не находятся под контролем исполнителя и не считаются сроком исполнения услуги, если иное прямо не согласовано.

## Отказ от дистанционного договора

Потребитель вправе отказаться от дистанционного договора в течение 14 дней со дня его заключения без указания причины в соответствии с Законом о защите потребителей Республики Сербии.

Заявление об отказе можно направить по установленной форме либо иным однозначным способом на e-mail [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com).

Если потребитель хочет, чтобы оказание услуги началось до истечения 14-дневного срока для отказа, до начала оказания услуги он должен направить прямое соответствующее требование на постоянном носителе данных. Такое требование также содержит подтверждение того, что потребитель понимает: после полного оказания услуги он утрачивает право на отказ от договора.

Если потребитель отказывается от договора после того, как прямо попросил начать оказание услуги в течение срока для отказа, он обязан оплатить сумму, пропорциональную части услуги, оказанной до момента уведомления исполнителя об отказе.

## Претензии

Претензию можно направить по e-mail [powerenova@gmail.com](mailto:powerenova@gmail.com) и/или иным способом, указанным здесь: <https://t.me/ViktoriaPowerenova>.

После получения претензии клиенту без промедления направляется письменное или электронное подтверждение её получения либо номер, под которым она зарегистрирована.

Ответ на претензию направляется письменно или в электронной форме без промедления, но не позднее восьми дней с момента её получения. Если претензия принята, срок её урегулирования не может превышать 15 дней, кроме случаев, когда законом установлен иной срок.

Учёт полученных претензий хранится не менее двух лет со дня подачи соответствующей претензии.

## Внесудебное разрешение потребительских споров

После предварительного обращения с претензией потребитель может инициировать процедуру внесудебного разрешения потребительского спора перед компетентным органом, включённым в перечень органов внесудебного разрешения потребительских споров, который ведёт уполномоченное министерство Республики Сербии.

## Применимое право

К оказанию услуг и отношениям с потребителями применяется действующее законодательство Республики Сербии.