

## **Општи Услови за Користење на Веб страната**

Ве молиме внимателно разгледајте ги Општите Услови за користење на Веб страната (Општи Услови) пред да започнете со користење на нашите кредитни услуги или да доставите податоци. Секоја употреба на кредитните услуги создава обврзувачки договор за почитување на овие Општи Услови. Доколку не се согласувате со овие Општи Услови без ограничување или исклучоци, ве молиме веднаш да излезете од оваа веб страна.

- I. Воведни одредби**
- II. Користење на Веб страната**
- III. Политика на приватност и колачиња**
- IV. Етички кодекс и деловно однесување**
- V. Општи одредби**

Следните Општи Услови се применуваат на сите кредитни услуги од страна на Финансиско Друштво ДИЦИТАЛ ФАЈНАНС ИНТЕРНЕСНАЛ ДООЕЛ Скопје, ул. Димитрие Чуповски 12/1-1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, кредитна институција која дава потрошувачки кредити согласно македонското законодавство (во понатамошниот текст: „Друштво“ или „нам“, „ние“ „наш“) на лица кои ги користат кредитните услуги (во понатамошниот текст: „Барател“ или „вас“, „вие“, „ваш“) на оваа веб страна [www.forza.mk](http://www.forza.mk) (во понатамошниот текст: „Веб страна“).

## I. Воведни одредби

### ДЕФИНИЦИИ

Секое упатување на „Барател“ или „Корисник“ се однесува на физичко лице, резидент на Република Македонија, кој има најмалку 18 години и кој законски може да склучи договор во Република Македонија и кој може да ги користи услугите и производите од Веб страната во согласност со Општите Услови; „Страна/Страни“ се однесува на Барателот и Друштвото, заедно или поединечно, во зависност од контекстот; „Барање“ или „Апликација“ се однесува на барање за кредит на Веб страната, кое содржи соодветни податоци потребни за користење на кредитните услуги на Веб страната; „Релевантни податоци“ се однесува на сите лични и други информации добиени од Барателот за користење на кредитните услуги. Друштвото може да ги одржува информациите од барањето во која било форма и да ги користи за целите на кредитни услуги; „Применлива регулатива“ се однесува на Законот за облигационите односи, Законот за заштита на потрошувачи, Законот за заштита на личните податоци, Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, поврзани правилници и сите други применливи закони и прописи, како и сите соодветни упатства издадени од регулаторите во согласност со македонското законодавство; „Информации“ или „Содржина“ се однесува на информациите содржани на Веб страната, дадени единствено да му овозможат на Барателот да ги користи кредитните услуги; „Друштво“ се однесува на финансиското друштво ДИЦИТАЛ ФАЈНАНС ИНТЕРНЕСНАЛ ДООЕЛ Скопје, кредитна институција која дава потрошувачки кредити согласно македонското законодавство; „Виша сила“ е акт, настан, пропуст или несреќа над разумна контрола на непосредно загрозената страна.

### ВИСТИНИТОСТ НА ПОДАТОЦИТЕ

Информациите што ги дава Барателот секогаш мора да бидат вистинити и точни, бидејќи лажни податоци ќе се сметаат како непочитување на Општите Услови.

### ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРНОСТ

Под никакви околности Друштвото нема да биде одговорно за штети, вклучено општи, специјални, директни, индиректни, инцидентни, последователни, казнени или било какви други штети (вклучително без ограничување, загуба на добивка или прекин на дејност) од кој било вид, кои произлегуваат или се поврзани на било кој начин со користењето или неможност за користење од страна на Барателот на Веб страната, Апликацијата на Веб страната или било кои други Кредитни услуги преку Веб страната, или како резултат на било какво неизвршување и неисполнување од страна на Друштвото,

Виша сила, грешка, пропуст, прекин, дефект, доцнење на активностите, компјутерски вирус или дефект на линијата или пад на системот, дури и ако Друштвото или негови претставници се запознаени за можноста на ваквите штети, загуби или трошоци. Ваш единствен правен лек за незадоволство од користењето на оваа Веб страна и дадените Кредитни услуги е да прекинете со користење на Веб страната и Кредитните услуги.

За секоја одлука што ќе ја донесе Барателот врз основа на Информациите на Веб страната е само негова одговорност.

Одлуката за одобрување на кредит е дискреционо право на Друштвото и Друштвото не гарантира дека Барателот ќе добие кредит.

Не можеме да гарантираме дека Друштвото ќе го обработи и/или одобри Барањето за кредит. Ова може да биде резултат и директно или индиректно, на системски проблем, проблеми кои не може да се предвидат или се надвор од наша контрола, или затоа што поднесените информации се неточни или како резултат на оценката на Друштвото за вашата кредитоспособност.

Како резултат на тоа, Друштвото не е одговорно за загуби кои може да ги претрпите од неодобрување на кредит.

Во случај ако не доставите Апликација во согласност со овие Општи Услови или ако Друштвото открие или е известен дека ја злоупотребувате Апликацијата, Друштвото го задржува правото да ја запре употребата на Апликацијата како резултат на вашите активности.

## **БЕЗ ПАРТНЕРСТВО ИЛИ ПОСРЕДУВАЊЕ**

Ништо што е наведено во овие Општи Услови не е наменето, ниту ќе се смета за партнерство или заедничко вложување помеѓу Страните, ниту некоја од Страните се смета како агент на другата Страна, или ја овластува да создава или склучува обврски за или во име на другата Страна.

## **ОБРАБОТКА И ПРЕНОС НА ПОДАТОЦИ**

Друштвото само ги обработува вашите информации во согласност со Политиката на приватност и колачиња. Кога ќе ја користите Веб страната и поднесете Барање, вие се согласувате да ги обработиме вашите лични податоци и со тоа гарантирате дека сите информации/податоци што сте ги дале се вистинити и точни.

Практиките и политиките на Друштвото во врска со собирање и обработка на личните информации се регулираат со Политиката на приватност и колачиња на Друштвото.

## **МАРКЕТИНГ**

Независно дали ќе продолжите или нема да ги користите нашите услуги, ние може повремено да ги користиме информациите што сте ги доставиле во Барањето за да ви доставуваме информации по пошта, е-маил, порака, ММС или друга форма на електронски дописи за производите и услугите кои би Ве интересирале.

## II. Користење на Веб страната

### КОРИСТЕЊЕ

Вие сте согласни дека нема (самите или преку трето лице):

да користите алатки за автоматско собирање на податоци како што се: “robot“, “spider“, “screen scraper“, собирачка алатка на податоци или друг автоматски уред или процес (Автоматски процес) за обработка, следење, копирање или вадење на веб страници на Веб страната, или други информации, содржина или податоци што ги содржи или кои се достапни преку веб страната, без претходна писмена дозвола;

да користите автоматски процес за собирање или комбинирање на информации, содржина или податоци што ги содржи или кои се достапни преку Веб страната или преку извори од трети лица;

користите уред, софтвер (вклучено, но не ограничено на внесување вирус, црв или друг малициозен код), процес или рутина за попречување или намера да се попречи правилното работење на Веб страната, трансакција или процес кој се спроведува на или преку Веб страната;

да преземате било какво дејство кое наметнува неразумно или непропорционално големо оптоварување на инфраструктурата или опсегот поврзани со Веб страната;

да вршите обратен инженеринг, обратен асемблерски код, декомпилација или на друг начин да се обидувате да го откриете изворниот код или друга аритметичка формула или процеси во однос на софтверот на кој се подлежи инфраструктурата и процесите поврзани со Веб страната;

да копирате, репродуцирате, менувате, модифицирате, креирате изменети работи или јавно прикажувате дел од содржините од Веб страната без претходна писмена дозвола;

да објавувате или вршите друга дистрибуција на или преку Веб страната на погрдни, непристојни, вознемирувачки, застрашувачки или други незаконски материјали или информации; или фотографии кои содржат непристојни слики;

да објавувате или вршите друга дистрибуција на или преку Веб страната на информации што се доверливи за трети лица без нивна дозвола или да ја користите Веб страната за друга незаконска цел или активност;

да се претставувате како друго лице или субјект, или лажно да се претставувате себе си, вашата возраст, финансиската состојба или личната состојба, вашата роднинска состојба со друго лице или субјект;

да барате лични информации од друго лице, лозинка или лични информации за комерцијални или незаконски цели.

### ОБРАЗЕЦ ЗА БАРАЊЕ

Како Барател, за целите на добивање кредит, треба да го пополните Барањето на Веб страната.

Вие сте согласни да дадете вистинити, ажурирани и целосни податоци во текот на процесот на аплицирање.

Може да задржиме или поништиме една или повеќе ваши Барања и/или да го прекинеме вашиот пристап до Веб страната, доколку податоците дадени во текот на процесот на аплицирање или подоцна се неточни, нецелосни или неажурирани.

## **ПОТВРДИ, ИЗЈАВИ И ГАРАНЦИИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ВЕБ СТРАНАТА**

Потврдувате и се согласувате дека:

Единствено вие сте одговорни за сите резултати од вашите постапувања или непостапувања од или во врска со користење на Веб страната;

На никој начин нема да ја менувате или да правите попречувања со IP адресата на компјутерот кој го користите за пристап до Веб страната или преземате чекори за да не спречите коректно да ја идентификуваме IP адресата на компјутерот кој го користите за пристап на Веб страната.

Изјавувате и гарантирате дека податоците што ги давате како дел од процесот на поднесување на Апликација или било какво друго регистрирање на Веб страната се точни и вистинити и дека вие сте лицето чии податоци ги давате во врска со Апликацијата.

## **ДОПИСИ И ИЗВЕСТУВАЊА**

Дописите и известувањата од Вас според овој оддел II (различни од размената на информациите при поднесување на Барање) треба да ни ги испратите на начин пропишан во „Контакт“ на нашата Веб страна.

## **ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ**

Нашата Веб страна [www.forza.mk](http://www.forza.mk) е нашиот единствен URL. Не смеете да го користите овој URL (или друг URL во наша сопственост) на друга веб страна или дигитална платформа без претходна писмена согласност.

Веб страната, нејзиниот изглед и дизајн се наша сопственост. Ниту еден дел од Веб страна не смее да се копира, репродуцира, прилагодува или пренесува во било која форма и со никаков процес без наша претходна писмена согласност.

Авторските права на сите материјали на оваа веб страна, вклучително без ограничување, текст, податоци, написи, дизајн, изворен код, софтвер, фотографии, слики и други информации (заедно „Содржина“) ги поседува Друштвото и се заштитени со македонското законодавство и со меѓународните закони и договори за авторски права. Вие сте согласни дека содржината не смее да се копира, репродуцира, дистрибуира, повторно издава, прикажува, објавува или пренесува во било која форма или со било кое средство, вклучително не ограничувајќи се на електронски, механички начин, со фотокопирање, снимање или на друг начин, без претходна јасна писмена согласност на Друштвото. Потврдувате дека содржината е и ќе остане сопственост на Друштвото. Не смеете да вршите измени, да учествувате во продажба или пренос на, или да креирате изменети работи врз основа на Содржината, целосно или делумно. Користењето на Содржината на друга веб страна, вклучено со поврзување или вградување, или на било која вмрежена компјутерска средина за било која цел, е забрането без претходно писмено одобрување од Друштвото.

## ТРГОВСКИ МАРКИ

Друштвото (вклучувајќи го и неговото лого), Веб страната и сите поврзани логоа (заедно „Трговски Марки на Друштвото“) се трговски марки или услужни марки на Друштвото. Имињата и логоата на друго друштво, производ или услуга кои се користат и се прикажани на оваа Веб страна може да бидат трговски марки или услужни марки во сопственост на Друштвото или на други. Ништо што се наоѓа на оваа Веб страна не треба да се толкува како одобрување или давање, имплицитно или на друг начин, на било каква лиценца или право да се користат трговските марки на Друштвото, прикажани на оваа Веб страна, без наша претходна писмена дозвола во секој случај. Не смеете да ги користите, копирате, прикажувате, дистрибуирате, менувате или репродуцирате трговските марки што се наоѓаат на Веб страната, освен ако е во согласност со писмено овластување на Друштвото. Друштвото забранува употреба на неговите трговски марки како дел од линк за или од друга веб страна, освен доколку воспоставувањето на линкот не е претходно одобрено во писмена форма од Друштвото. Сите прашања во врска со трговските марки на Друштвото, или дали марка или лого е трговска марка на Друштвото, треба да се упатат до Друштвото.

## НАДЗОР НА ВЕБ СТРАНАТА

Потврдувате и се согласувате дека Друштвото има право повремено електронски да ја следи и контролира Веб страната и да открива информации кои се потребни или соодветни за почитување на закони, прописи или други барања на државни органи за работата на Веб страната, за да ви презентира маркетинг или други промотивни понуди на Веб страната или на страна на трето лице, или да се заштити себе си или други корисници на Веб страната.

Друштвото може да ја укине или измени Содржината или Веб страната во секое време без претходно да ве извести и не презема никаква одговорност за тоа. Сите датирани информации се објавуваат на утврдениот датум и Друштвото не презема никаква обврска или одговорност да ги ажурира или измени. Друштвото го задржува правото да прекине некоја или сите понуди и промоции дадени на Веб страната без претходно да ве извести. Оваа Веб страна може да содржи технички или печатни грешки. Користењето на оваа Веб страна е на ваша одговорност.

## III. Политика на приватност и колачиња

Какви видови на информации може да собираме?

Релевантните податоци ги добиваме од вас кога ја користите нашата Веб страна и Барањето:

Лични податоци: Ние ги собираме личните податоци кои ни ги давате, како на пр. вашето име и презиме, датум на раѓање, статус на вработување, телефонски број, е-маил адреса.

Други информации: Ние исто така, собираме и други информации од вас, како на пр. тип на користен пребарувач, URL на претходната веб страна што сте ја посетувале, вашиот ISP, оперативен систем и вашиот интернет протокол (IP) адреса. Другите информации не може лесно да се искористат за ваша лична идентификација.

## **Како ги користиме вашите информации?**

**Лични информации:** Личните информации примарно ги користиме за извршување на нашите Кредитни услуги и за наши интерни потреби, како на што се: обезбедување, одржување, евалуација и подобрување на Веб страната, исполнување на барања за информации и поддршка на клиентите.

**Други информации:** Другите информации ги користиме за следење на користењето на Веб страната и Кредитните услуги, како и за други интерни потреби, како што се: обезбедување, одржување, евалуација и подобрување на Кредитните услуги и Веб страната.

Со прифаќање на овие Општи Услови, давате неотповиклива и апсолутна согласност да ги споделите вашите лични информации во согласност со овие Општи Услови. Друштвото не е обврзано повторно да бара ваша согласност за споделување на вашите лични информации.

Личните податоци може да се чуваат и обработуваат за статистички и маркетинг цели и за подобрување на Кредитните услуги во согласност со Општите Услови. Корисниците со користење на Веб страната даваат согласност за користење на овие податоци од страна на Друштвото.

Вашите податоци ќе ги користиме за обезбедување на Кредитните услуги за да спречиме и откриеме измама, перење пари и други нечесни активности, за спроведување регулаторни контроли и да ги исполниме нашите обврски во однос на соодветен регулаторен орган и да ги развиеме и подобриме нашите услуги во однос на Вас и другите клиенти.

## **Кога Друштвото ќе ги открие моите лични податоци на трети лица?**

**Објавување на наследници:** Вашите лични информации може да ги откриеме на нашиот правен наследник, како на пример, друштво кон кое ќе се присоединиме. Во случај на промена на дејност, спојување или наше купување од страна на или со друго друштво, или продажба на сите или дел од нашите средства, вашите лични информации може да се наоѓаат меѓу пренесените средства. Ќе бидете известени преку е-маил или со известување на нашата веб страна за сите промени на сопственоста или контрола на вашите лични податоци.

**Објавување на неповрзани трети лица:** Вашите лични податоци се чуваат во приватност и доверливост. Вашите лични податоци може да ги пренесеме како што е наложено или дозволено со закон (вклучително без ограничување, да се придржуваме до судски налог).

**Објавување на други информации:** Другите информации, во целост, може да бидат објавени на потенцијални стратешки партнери, рекламни агенти, инвеститори, клиенти и други. Не може да бидете изземени од споделување на овие информации. Меѓутоа, со овие информации не може лично да бидете идентификувани.

**Интернет рекламирање:** Може да користиме трети лица даватели на услуги за потребите на рекламирање на нашите услуги и на Веб страната. Тие може да собираат анонимни информации за вашите посети на нашата Веб страна и за ваша интеракција со нашите

производи и услуги. Исто така, тие може да користат информации за Вашите посети на оваа и други веб страни за таргетирање реклами за производи и услуги.

Доколку ни дадете лажни или неточни информации, а ние се сомневаме или откриеме измама, истото ќе го пријавиме и може да ги пренесеме овие информации на соодветните органи. Органите за спроведување на законите, како на пр. полиција, јавно обвинителство и други регулаторни тела може да имаат пристап и да ги користат овие информации. Ние и други организации, исто така, може да имаме пристап и да ги користиме овие информации за да спречиме измама и перење пари.

**Како Друштвото ги заштитува моите лични податоци?**

Ценејќи дека приватноста и безбедноста на Вашите податоци е од најголемо значење, имаме имплементирано технологија и политики на безбедност, правила и мерки за заштита на личните податоци.

Ние се залагаме да ги преземеме сите разумни чекори да ги заштитиме вашите лични податоци во текот на пренесувањето и приемот.

**Што во однос на приватност на децата?**

Кредитните услуги се наменети само за Корисници на возраст од 18 години или постари. Според тоа, нема да собираме и користиме лични податоци од поединци за кои знаеме дека се на возраст под 18 години. Освен тоа, ќе ги избришеме сите информации во нашата база на податоци за кои евентуално ќе дознаеме дека потекнуваат од лице под 18 години.

**Колку време ги чуваме вашите информации?**

Колку време ги чуваме вашите лични податоци зависи од основот за кој се дадени.

**Меѓутоа, вообичаено:**

Ги чуваме информациите потребни за обезбедување на услугата која сте ја побарале преку Веб страната, додека ни е потребно да ја обезбедиме Кредитната услуга и во согласност со обврските кои произлегуваат од применливите законски прописи;  
Доколку сте побарале да не ги користиме вашите податоци за маркетинг цели, сепак можеби ќе биде потребно да ги чуваме податоците за да обезбедиме дека нашите системи ги одразуваат вашите приоритети.

## **КОЛАЧИЊА**

Колаче е мала датотека ставена на хард дискот на вашиот компјутер. Повеќето веб страни користат колачиња. Ние користиме колачиња за следење на вашето користење на Веб страната и да ви обезбедиме поголемо персонализирано искуство и да започнете со користење на Кредитните услуги автоматски кога повторно ќе ја посетите Веб страната.

Колачињата кои ги користи Друштвото не се поврзани со личните податоци.

При поставување колаче на нашата Веб страна, на секој посетител му распределуваме единствен референтен број кој го следи низ веб страната. Овој единствен референтен број

се води заедно со информации за референтниот домен и по можност, вашата е-маил адреса.

Како и повеќето веб страни, ние автоматски собираме одредени информации и ги чуваме во датотеки за евиденција. Овие информации може да содржат интернет протокол (IP) адреси, тип на пребарувач, ISP, референтни/излезни страници, оперативен систем, податочен/временски печат и/или податоци за бројот на кликувања.

Овие автоматски собрани евидентирани информации ги комбинираме со други информации кои ги собираме за вас. Ова го правиме за да ги подобриме услугите што ги нудиме, да го подобриме маркетингот, аналитиката или функционирањето на Веб страната. Друштвото користи колачиња или слични технологии за анализа на трендовите, администрирање на Веб страната, следење на движењето на корисниците низ веб страната и за собирање на демографски информации за нашата база на корисници во целост. Може да го контролирате користењето на колачињата на ниво на поединечен пребарувач, но ако одберете да ги оневозможите колачињата може да ја ограничите употребата на одредени карактеристики или функции на нашата Веб страна или услуга.

Ние зачувуваме информации што ги собираме преку: колачиња, “log files“, “clear gifs“, и/или трети лица за креирање на профил на нашите корисници.

Повремено може да користиме софтвер технологија наречена “clear gifs“ кои ни помагаат да ја следиме ефикасноста на одреден маркетинг и рекламирање кое го правиме преку интернет. Clear gifs се мали графички со единствен идентификатор, со слична функција како колачињата и се користат за следење на онлајн движењата на Корисниците на Веб страната.

Оваа Политика на приватност опфаќа користење на колачиња и “clear gifs“ од страна на Друштвото и не опфаќа користење на колачиња од страна на друго трето лице или рекламен агент.

#### **IV. Етички кодекс и деловно однесување**

Друштвото се залага за највисоки стандарди на етичко и професионално однесување. Друштвото го усвои овој Етички кодекс и деловно однесување („Кодекс“) за:

Промовирање чесно и етичко однесување, вклучено и етичко решавање на реални или видливи конфликти на интерес меѓу личните и професионалните односи;

Промовирање на придржување до позитивните закони, правила и прописи;

Промовирање брзо интерно известување за прекршувања на Кодексот на одредени лица;

Промовирање практики на фер соработка;

Воздржување од незаконски дела; и

Обезбедување одговорност за придржување до Кодексот.

Овој Кодекс се однесува на управителите, службените лица и вработените на Друштвото и обезбедува основни насоки за деловна пракса и професионално и лично однесување кои се очекува да го усвојат и поддржат. Друштвото, исто така, очекува од останатите друштва со кои соработува да го следат овој Кодекс во нивните меѓусебни односи.

Овој Кодекс е наменет за насочување на однесувањето на управителите, службените лица и вработените за да се воспостави доверба со јавноста, нашите корисници, друштвата со кои соработуваме и регулаторите.

### Деловна етика и однесување

Друштвото верува и работи врз основа на начелата на фер и етичка соработка. Континуираниот и иден успех на Друштвото зависи од довербата на нашите Корисници, друштвата со кои соработуваме и јавноста. Друштвото се залага за одржување на овие односи. Според тоа, ние се однесуваме на начин конзистентен на највисоките стандарди на однесување и личен интегритет и се воздржуваме од незаконско, несовесно и неетичко однесување.

### Конфликт на интереси

Сите управители, службени лица и вработени мора да избегнуваат активности кои се противречни, или се во конфликт со овие начела.

Конфликт на интереси настанува кога индивидуалниот приватен интерес на нашите управители, службени лица и вработени (или интересот на членовите на нивното семејство) доаѓа во судир или дури изгледа дека доаѓа во судир со интересот на Друштвото во целина. Конфликт на интереси може да произлезе кога управителите, службените лица или вработените или членовите на нивното семејство преземаат акции или имаат интереси кои може да предизвикаат тешкотии да ја вршат нивната работа објективно и ефикасно. Конфликт на интереси, исто така, произлегуваат кога управителите, службените лица или вработените добиваат нечесни лични поволности како резултат на нивната позиција во Друштвото.

Конфликт на интереси често произлегува во следните ситуации и треба да се избегнува:

1. Примање или нудење значителни подароци, прекумерна гостољубивост, наклоност или плаќања кои може да се сметаат дека претставуваат незаконско влијание или на друг начин нечесно или засрамувачки за Друштвото;
2. Дејствија на персоналот кои влијаат врз наградување или казнување на вработените или Барателите заради постоење на семеен однос или лична или социјална инволвираност;
3. Користење лични информации на Барателите за лична добивка.

Освен тоа, следната состојба треба да се пријави на Друштвото од страна на управителите, службените лица или вработените – опслужување на одборот или менаџментот, постапување како платен советник, или лично инвестирање во директните конкуренти на Друштвото. „Директен конкурент“ на Друштвото е друштво, субјект или организација која нуди Кредитни услуги или потрошувачки кредити преку веб страна.

Дали постои конфликт на интереси може да не е сосема јасно. Управителите, службените лица или вработените кои имаат прашања за потенцијален конфликт на интереси или кога ќе дознаат за реален или потенцијален конфликт треба да разговараат за овој проблем и да бараат утврдување и претходно овластување од нивниот раководител.

## Управување со ризици

Постојат инхерентни ризици во нашата дејност. Ние сме одговорни за да разбереме кои ризици влијаат врз Друштвото, управување со истите и обезбедување соодветна рамнотежа помеѓу ризик/награда. Личната одговорност е во средиштето на нашата култура – ова значи дека секој вработен е одговорен за разбирање на придржување до сите позитивни политики, завршување на сите задолжителни обуки поврзани со ризици и за користење на неговата или нејзината одлука за управување со ризици во текот на нивните секојдневни деловни активности. Ние сме одговорни за идентификување и дебатирање за прашања поврзани со ризици, ескалирање на проблеми, заземање став и изразување темелни одлуки за рамнотежа помеѓу ризик/награда во деловните одлуки. Ние преземеме отворен и искрен пристап базиран на факти во дискусиите за ризичните проблеми, давање на располагање на сите релевантни факти за Друштвото да ги земе предвид сите можни опции и да донесе одлуки. Исто така, ние сме одговорни за брзо известување на ескалирачки проблеми на менаџментот кои може да предизвикаат ризик или потенцијална штета на Друштвото, како на пр. проблеми во работењето, недолично однесување, прекршување на политиките, незаконски активности или други ризици.

## Должност за соработка

Од нас се очекува целосно да соработуваме при внатрешна или надворешна контрола или ревизија, или регулаторно испитување или барање на информации.

Доколку управителите, службените лица или вработените дознаат за некој спор или потенцијален спор во кој е вклучено Друштвото, мора да преземе чекори да ги зачува, а не да ги уништи документите (електронски или други) кои се однесуваат на предметот на спорот.

## Информации на клиентот

Ние не смееме да пристапуваме или да ги користиме податоците на Корисниците за друга намена освен за соодветните деловни цели и мора да ја штитиме доверливоста и безбедноста на овие податоци.

## Доверливи информации

Освен корисничките информации, ние се стекнуваме со доверливи податоци и за други трети лица во текот на нашата работа. Од нас се очекува да ја одржуваме доверливоста на сите информации што ни се доверени, освен кога нивното објавување е јасно одобрено или наложено со закон.

## Без освета

Лицата кои совесно пријавуваат сомнителни прекршувања на овој Кодекс, политика или закон, или кои учествуваат во истрага поврзана со ваков извештај, истото треба да го направат без страв од освета. Освета, во било која форма, против поединец кој го изразува своето право на пријавување или учество во истрага, е строго забранета и ќе биде причина за дисциплинска постапка, што вклучува и престанок на работен однос.

## V. Општи одредби

Со пристапување, пребарување и/или користење на Веб страната, потврдувате дека сте ги прочитале, разбрале и се обврзувате да ги почитувате Општите Условите и дека ќе се придржувате до сите позитивни закони и прописи. Овие Општи Услови претставуваат основа за однос помеѓу вас и Друштвото.

Друштвото го задржува правото да ги измени и дополни овие Општи Услови во секое време и ќе ве извести за истото со објавување на изменетите Општи Услови на Веб страната. Треба повремено да проверувате на Веб страната дали има промени на овие Општи Услови. Сите промени се важечки со нивното објавување. Вашето континуирано користење на Веб страната по промени на овие Општи Услови претставува ваша согласност дека се обврзувате на истите.

Друштвото може да прекине, забрани, измени или ограничи пристап на целата или дел од оваа Веб страна без да ве извести и за тоа не сносиме одговорност.

Одредени сегменти или страни на Веб страната може да содржат одделни услови за користење, како дополнување на овие Општи Услови. Во случај на конфликт, дополнителните услови ги регулираат овие сегменти или страни.

Во случај ако некоја одредба(и) од овие Општи Услови е неважечка или неприменлива според надлежен суд или од некоја идна законска или управна постапка, истото не ја негира важноста или применливоста на другите одредби од Општите Условите. Во случај ако некоја одредба од овие Општи Услови конечно се утврди дека е незаконска или неприменлива, истата се смета дека е отстранета, но сите други одредби целосно остануваат во сила и дејство, а незаконската или неприменливата одредба се заменува со одредба која има слично значење и ја одразува оригиналната намена на клаузулата во обем дозволен со позитивен закон.

Согласни сте да ја користите содржината и Веб страната само за законски цели. Забранета е употреба на содржината или Веб страната на начин кој претставува прекршување на позитивен закон, пропис, правило или уредба од националната легислатива во рамки на Република Македонија или локална самоуправа или применлив меѓународен закон или договор, или употреба која може да предизвика граѓанска или кривична одговорност. Секоја неовластена употреба на Веб страната, вклучено, но не ограничено на неовластен пристап во системот на Друштвото, злоупотреба на лозинки, или злоупотреба на информациите објавени на Веб страната е строго забранета. Друштвото нема побарувања дали содржината може да се преземе или дали е соодветна за употреба надвор од Република Македонија. Доколку пристапите во оваа Веб страна надвор од Република Македонија, вие сте единствено одговорни да обезбедите придржување до законите на вашата специфична надлежност. Вашата подобност за одредени производи или услуги е предмет на крајна одлука на Друштвото.

### ПРИГОВОРИ

Ако сакате да дадете приговор за веб страната може да го испратите на адресата наведена во преамбулата со кратко објаснување за вашиот приговор. Нашите вработени одговорни за корисничка поддршка ќе го примат вашиот приговор во најкраток разумен рок. Потоа ќе извршат испитување и ќе ви испратат одговор за пристап до службено лице кое има овластување да го реши приговорот (вклучено, доколку е соодветно, и понуда или

упатување). Доколку е соодветно, вработениот што го испитува приговорот нема да е вработен кој бил директно инволвиран во предметот на приговорот.

Ќе ве информираме во рок од 7 дена од приемот на приговорот доколку ни требаат дополнителни информации за да го разгледаме приговорот. Ако бараме дополнителни информации, во рок од 14 дена треба да ги обезбедите информациите, освен доколку не се согласиме на продолжување на времето.

Ние се залагаме да ги решиме сите приговори во рок од 45 дена по добивање на известувањето за приговорот.

#### **ПРИМЕНЛИВО ПРАВО И ЈУРИСДИКЦИЈА**

Сите спорови кои произлегуваат во врска со Општите Услови, Друштвото и Барателот ќе настојуваат да ги решат мирно и со преговори во духот на добрата деловна соработка. За сите спорови кои не може да се решат спогодбено, надлежен е Основниот суд Скопје 2 Скопје.

Општите Условите подлежат на позитивното законодавство на Република Македонија.

#### **КОНТАКТИРАЈТЕ НЕ**

Доколку имате прашања во врска со Општите Условите или праксите на Друштвото, контактирајте не на адресата наведена во преамбулата од овие Општи Услови.