



## ACADEMIC TRAINING ASSOCIATION

Vendelstraat 2  
1012 XX Amsterdam  
The Netherlands

Tel./fax: +31 20 525 2495

Email: [ATA@academictraining.org](mailto:ATA@academictraining.org)

Web: [www.academictraining.org](http://www.academictraining.org)

### Procedura za žalbe - Academic Training Association

#### Svrha

- U ovoj proceduri će biti objašnjen način na koji će Academic Training Association (u daljem tekstu ATA) tretirati primljenu žalbu.

#### Definicija žalbe

Žalba se odnosi na iskazivanje neodobravanja ili nezadovoljstva i pokazuje da se nešto nekorektno dešava u odnosu na aktivnosti ATA.

#### Generalna procedura

- Na sve žalbe biće odgovoreno što je pre moguće, ne duže od 14 dana; ako ovo nije u mogućnosti da se realizuje klijent će biti obavešten o tome.
- U principu, žalba će biti razmotrena u saradnji sa osobom koja je uključena u subjekat žalbe.

#### Način žalbe

Klijent se može žaliti na nekoliko načina:

- Preko elektronske forme za žalbu na websit-u: [www.academictraining.org](http://www.academictraining.org).
- Pomoću elektronske pošte (e-mail)
- Tako što će poslati pismo
- Na telefon: +31 (0) 20.525.2495.
- Usmeno; na primer u toku vremena posebno predviđenog za žalbe u toku Letnjih Univerziteta u Pristini, Mitrovici, Skopju.

#### Mogućnosti za zahtev

U slučaju da klijent nije zadovoljan načinom na koji se žalba tretira od strane ATA, klijent može pismenim putem tražiti zahtev (jednom) od direktora ATA. Na ovaj zahtev će biti odgovoreno za 14 dana.