



Лаборатория социальных инноваций Dystlab

---

# Условия обучения в Dystlab Education

Дата последнего обновления: 07.07.2017

Загрузить [PDF-версию](#)

Веб-адрес документа: <http://lib.dystlab.com/index.php/policies/dsedu-terms>

История версий: [19.09.2016](#)

Данные условия содержат [специальные термины](#).

## 1 Общие положения

1.1 Лаборатория Dystlab дает возможность всем желающим пройти обучение на онлайн-курсах или получить профессиональные консультации (далее — Услуги).

1.2 Обучение слушателя (далее — Клиент) обеспечивает тьютор курса или консультант Dystlab Education (далее — Консультант).

1.3 Чтобы стать слушателем онлайн-курса или проконсультироваться, Клиенту достаточно:

- подать заявку на получение Услуг через онлайн-форму на сайте, через Skype, e-mail, телефон или другим доступным способом;
- согласовать с Координатором объем, длительность и стоимость Услуг;
- оплатить Услуги в полном объеме (если Услуги — платные).

1.4 Если Dystlab оказывает Услуги дистанционно, то Клиенту следует позаботиться о наличии:

- ноутбука, компьютера, планшета или смартфона
- стабильного соединения с Интернетом
- аудио-гарнитуры (колонки или наушники)
- веб-камеры (для трансляции видео)
- мессенджера (Skype или другого, по согласованию с Координатором)

1.5 Дистанционное обучение реализуется по индивидуальной схеме. Клиент взаимодействует с Консультантом один-на-один, в интерактивном режиме.

1.6 Длительность одного занятия онлайн-курса или разовой консультации составляет 60 минут.

1.7 Клиент и Консультант согласовывают график совместной работы до начала оказания Услуги. В процессе оказания Услуги этот график может быть скорректирован (по

обоюдному согласованию). Длительность Услуг после утверждения и оплаты изменению не подлежит.

1.8 Стоимость Услуг определяется выбранным тарифным планом.

1.9 Услуги, требующие физического присутствия Консультанта (групповое, корпоративное обучение) согласуются отдельно.

1.10 Любая информация, которую Клиент получает от Dystlab и/или от Консультанта в рамках Услуг, является строго конфиденциальной и не подлежит передаче третьим лицам.

1.11 Dystlab вправе отказать Клиенту в получении Услуг без выдачи каких-либо документов и без возврата средств (сделка считается закрытой), если Клиент:

- систематически (более 5 раз) опаздывал на занятия дольше, чем на 15 минут;
- грубо нарушает дисциплину, оскорбляет Dystlab и/или Консультанта, проявляет признаки расизма, дискриминации по половому, возрастному, религиозному и/или любому другому признаку;
- не дает возможности Консультанту реализовать Услугу (например, занимает эфир информацией, не имеющей отношения к Услуге);
- нарушил [политику конфиденциальности](#) (п. 1.10).

1.12 Dystlab вправе считать сделку по Услуге закрытой (без выдачи каких-либо документов и без возврата средств), если истек срок оказания Услуги и при этом Клиент не смог получить Услугу по каким-либо личным причинам (например, долгое время не выходил на связь). При этом, Координатор и/или представители Отдела контроля качества Dystlab отправили не менее двух предупредительных сообщений в мессенджере, и не менее одного уведомительного письма на электронный адрес Клиента.

## 2 Обучение на онлайн-курсах

2.1 Онлайн-курс (далее — курс) — информационная услуга, которую Dystlab оказывает Клиенту по заранее сформированной программе. Программы курсов публикуются на соответствующих страницах проекта Dystlab Education.

2.2 Перед обучением на курсе Клиент может воспользоваться одной бесплатной консультацией длительностью до 60 минут.

2.3 Длительность одного курса не превышает 90 дней. Если предоставление Услуги прерывалось по взаимной договоренности Клиента и Консультанта, либо по инициативе Координатора или Отдела контроля качества услуг, то длительность курса может быть увеличена.

2.4 Клиент, который успешно завершил онлайн-курс и оставил отзыв, получает сертификат установленного образца.

2.5 Клиент не получает сертификат об окончании курса, если он:

- не успел пройти курс за 90 дней по каким-либо личным причинам (п. 1.12);
- прервал обучение по собственному желанию (п. 1.12);
- не оставил отзыва об обучении.

## 3 Консультации

3.1 Консультация — информационная услуга, которую Dystlab оказывает Клиенту в соответствии с запросом Клиента.

3.2 Количество и состав консультаций Клиент предварительно согласовывает с Координатором, а при необходимости — и с Консультантами Dystlab.

3.3 Длительность оказания Услуг по одной (разовой) консультации составляет один календарный месяц.

3.4 Если Клиент оплачивает несколько консультаций единовременно, то общая длительность оказания Услуг в этом случае составляет 90 дней (по аналогии с онлайн-курсом).

## 4 Права Клиента

4.1 Клиент вправе получить от Консультанта качественную, современную, проверенную, ценную с практической точки зрения информацию, в рамках оплаченных Услуг.

4.2 Клиент вправе рассчитывать на качественное техническое обеспечение со стороны Dystlab, которое позволяет четко слышать и видеть Консультанта, а также всю передаваемую Консультантом информацию, в полном объеме.

4.3 Клиент вправе приостановить обучение, перенести одно или несколько занятий, при условии предварительного (минимум за один день) согласования с Консультантом.

4.4 Клиент вправе требовать от Консультанта разъяснить какие-либо вопросы, возникающие в процессе обучения, по теме занятия или консультации.

4.5 Клиент вправе обратиться к Координатору и/или в Отдел контроля качества услуг Dystlab в любой момент получения Услуги, в том числе по вопросу смены Консультанта.

## 5 Права и обязанности Консультанта

5.1 Консультант обучает Клиента в рамках заказанных Клиентом Услуг.

5.2 Консультант вправе приостановить обучение, перенести одно или несколько занятий, при условии предварительного (минимум за один день) согласования с Клиентом. В этом отношении Консультант и Клиент имеют равные права (п. 4.3).

5.3 Приостанавливая обучение и/или перенося занятия, Консультант обязан позаботиться о том, чтобы Клиент получил образовательные услуги в полном объеме.

5.4 Консультант может провести для Клиента несколько занятий или консультаций за один раз, по согласованному заранее графику (п. 1.7).

5.5 Консультант вправе отказать Клиенту в разъяснении каких-либо вопросов, не имеющих прямого отношения к Услуге. Все организационные и прочие вопросы Клиент может обсудить с Координатором.

5.6 Консультант вправе отказать Клиенту уделить ему времени больше, чем установленный и заранее согласованный регламент Услуг.

## 6 Права и обязанности Координатора. Контроль качества услуг

6.1 Координатор Dystlab Education отвечает за выполнение Услуг перед Клиентом.

6.2 Координатор отвечает за согласование всех организационных, правовых, финансовых вопросов в Dystlab Education.

6.3 Координатор вправе приостановить процесс обучения (например, с целью выяснения причин, мешающих обучению).

6.4 За качество Услуг, предоставляемых Клиенту, отвечает непосредственно Координатор, а также другие уполномоченные лица лаборатории Dystlab (например, Отдел контроля качества услуг). Эти лица могут связываться с Клиентом в процессе предоставления Услуг для защиты интересов Клиента в Dystlab.

6.5 Если Клиент не получил Услугу или получил некачественную Услугу по вине Консультанта, Отдел контроля качества Dystlab инициирует процесс защиты интересов Клиента, вплоть до возврата Клиенту стоимости Услуги в полном объеме.