



Лаборатория социальных инноваций Dystlab

Условия обучения в Dystlab Education

Вступают в силу: 01.09.2018

История версий:

- v. 1 (19.09.2016) [PDF](#)
- v. 2 (07.07.2017) [PDF](#)
- v. 3 (01.12.2017) [PDF](#)

Веб-адрес документа: <https://edu.dystlab.com/index.php/learning-terms>

Скачать документ в [PDF](#)

Данные условия содержат [специальные термины](#) и ссылаются на [Политику конфиденциальности](#) и [Условия использования](#)

1 Общие положения

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

1.2 Слушатель курсов (далее — Клиент) обучается у специалиста Dystlab (далее — Консультант).

1.3 Клиент может воспользоваться следующими Услугами:

- индивидуальное обучение на онлайн-курсе
- индивидуальная консультация у специалиста Dystlab
- групповое обучение

1.4 Условия очного обучения с выездом специалистов к Клиенту оговариваются отдельно.

1.5 Чтобы воспользоваться Услугами, Клиенту может понадобиться соответствующее техническое обеспечение. Все технические вопросы Клиент может уточнить у ответственного лица Dystlab (далее — Координатор).

1.6 Для получения Услуги, Клиенту может потребоваться оставить о себе информацию, в том числе персональные данные. Сбор подобной информации Dystlab осуществляет в рамках Политики конфиденциальности и Условий использований.

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

1.8 Общая длительность Услуг после утверждения и оплаты изменению не подлежит.

1.9 Стоимость Услуг определяется выбранным тарифным планом. Информация об актуальных тарифных планах является публичной и может быть запрошена у Координатора.

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 возврата средств (сделка считается закрытой), если Клиент:

- систематически (более 5 раз) опаздывал на занятия дольше, чем на 15 минут (только для индивидуальных занятий);
- 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.

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).

2 Индивидуальные услуги

2.1 Индивидуально обучаясь или консультируясь, Клиент взаимодействует с Консультантом один-на-один, в интерактивном режиме, через мессенджер.

2.2 Клиент и Консультант согласовывают график совместной работы до начала оказания Услуги.

2.3 Занятие (консультация) может быть перенесено. Перенос должен быть согласован не позднее, чем за день до планируемой даты занятия. Консультант вправе отказать в переносе занятия, если данное время уже зарезервировано другим клиентом.

2.4 Индивидуальное обучение на курсе

2.4.1 Индивидуальный курс — информационная услуга, которую Dystlab оказывает Клиенту по заранее согласованной программе.

2.4.2 Перед обучением на курсе Клиент может воспользоваться одной бесплатной консультацией у Консультанта длительностью до 60 минут.

2.4.3 Длительность курса определяется программой курса.

2.4.4 Индивидуальные занятия начинаются (продолжаются) после внесения предоплаты за месяц, согласно выбранного тарифного плана.

2.5 Индивидуальная консультация

2.5.1 Индивидуальная консультация (далее — консультация) — информационная услуга, которую Dystlab оказывает Клиенту по индивидуальному запросу Клиента.

2.5.2 Оставляя заявку, Клиент сообщает Координатору темы, по которым он хотел бы получить консультацию. Координатор направляет этот запрос Консультанту.

2.5.3 Оказание консультационной услуги начинается после окончательного согласования всех вопросов между Клиентом и Консультантом, включая длительность (объем), график консультирования, оплату.

2.5.4 Длительность оказания Услуг по одной (разовой) консультации составляет один календарный месяц. По истечению этого срока сделка считается закрытой.

2.5.5 Для оплаты нескольких консультаций единоразово Клиент вправе воспользоваться доступным тарифным планом на месяц.

3 Групповое обучение

3.1 Групповое обучение — информационная услуга, которую Dystlab оказывает Клиенту по заранее установленной программе и в заранее установленное время.

3.2 Чтобы стать участником группового мероприятия, Клиенту нужно:

- зарегистрироваться на платформе
- подать заявку (установить статус “Участвую” в соответствующем мероприятии)
- оплатить мероприятие (только для платных мероприятий)

3.3 После регистрации (и, если требуется, оплаты) Клиент получает на свою электронную почту ссылку для входа в вебинарную комнату и пароль.

3.4 Оказание Услуги группового обучения осуществляется через вебинарную комнату.

3.5 Dystlab вправе перенести групповое мероприятие на другое время и/или дату, а также отменить мероприятие.

3.6 Участники группового мероприятия не вправе требовать переноса даты и/или времени мероприятия.

3.7 Участник группового мероприятия должен заранее проверить свои технические возможности и убедиться, что может попасть на мероприятие. Клиент, оплативший участие в групповом мероприятии, вправе вернуть себе оплату в полном объеме, если:

- время и/или даты группового мероприятия были изменены по сравнению с моментом до оплаты;
- у Клиента возникли технические проблемы (например, Клиент не может попасть в вебинарную комнату и т. п.).

4 Права Клиента

4.1 Клиент вправе получить от Консультанта качественную, современную, проверенную, ценную с практической точки зрения информацию, в рамках согласованных (и, если требуется, 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 индивидуальных занятий, при условии предварительного (минимум за один день) согласования с Клиентом. В этом отношении Консультант и Клиент имеют равные права. Групповые занятия с момента старта — не переносятся.

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

5.4 Консультант может провести для Клиента несколько индивидуальных занятий или консультаций за один раз, по согласованному заранее графику.

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.

5.7 Консультант и другие уполномоченные лица Dystlab вправе фиксировать Услугу на фото, производить аудиозапись и/или видеозапись Услуг в рамках Политики конфиденциальности.

6 Права и обязанности Координатора. Контроль качества услуг

6.1 Координатор Dystlab отвечает за выполнение Услуг перед Клиентом.

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

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.

7 Политика возврата средств

7.1 Dystlab гарантирует Клиенту возврат всех предоплаченных Услуг, если оказание этих Услуг еще не началось (как индивидуальных, так и групповых).

7.2 Dystlab гарантирует Клиенту возврат предоплаченных Услуг в случае, если возникли проблемы с качеством оказания Услуг (п. 6.5).