ПОЛИТИКА ОПЛАТЫ УСЛУГ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

онлайн-школы английского языка «Английский каждый день»

Дата публикации: «23» марта 2022 г.

Дата вступления в силу: «23» марта 2022 г.

Настоящая Политика оплаты услуг и возврата денежных средств (далее — «Политика») определяет порядок оплаты услуг, подтверждения платежей, применения скидок, бонусов, кешбэка, переноса платежей, возврата денежных средств и урегулирования платежных вопросов при получении услуг онлайн-школы английского языка «Английский каждый день».

Политика является внутренним документом ООО «Английский каждый день» и применяется совместно с Договором-офертой об оказании платных образовательных услуг, Политикой конфиденциальности, Политикой в отношении обработки персональных данных и иными документами Исполнителя, размещенными на сайте https://ee365.ru/ либо доведенными до сведения Заказчика иным способом.

1. Термины и определения

Термин	Значение
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Английский каждый день», оказывающее услуги онлайн-обучения английскому языку.
Заказчик	физическое лицо, оплачивающее услуги Исполнителя в собственных интересах либо в интересах Обучающегося, в том числе законный представитель несовершеннолетнего.
Обучающийся	лицо, фактически получающее услуги Исполнителя и посещающее занятия.
Услуги	услуги по организации и проведению онлайн-занятий английским языком, предоставлению учебных материалов, обратной связи и сопутствующего сопровождения.
Тариф	оплаченный пакет услуг, предусматривающий количество уроков, стоимость, формат занятий, срок действия и иные условия.
Период действия тарифа	срок, в течение которого Заказчик вправе использовать оплаченные уроки. Если иное не указано отдельно, период действия тарифа составляет 4 недели с даты начала тарифа.
Платеж	денежные средства, перечисленные Заказчиком Исполнителю в счет оплаты услуг.
Кешбэк	внутренний бонус Исполнителя, начисляемый по правилам программы лояльности и не являющийся денежными средствами.
Rollover-урок	урок, который не был использован во время активного тарифа и может быть сохранен за Заказчиком по правилам Договора-оферты.
Фактически понесенные расходы	документально и/или расчетно подтверждаемые расходы Исполнителя, связанные с исполнением обязательств перед Заказчиком, включая организационные, административные, технологические, платежные и иные расходы, непосредственно связанные с оказанием услуг.

2. Общие положения

Оплата услуг Исполнителя осуществляется в соответствии с условиями выбранного тарифа, Договором-офертой, настоящей Политикой, информацией на сайте, в личном кабинете, счете, платежной ссылке, переписке с Исполнителем или ином согласованном канале связи.

В случае расхождения условий настоящей Политики с условиями индивидуального предложения, счета, платежной ссылки, личного кабинета или Договором-офертой применяются условия, прямо согласованные сторонами применительно к конкретному тарифу или платежу, если такие условия не противоречат обязательным требованиям законодательства.

Совершение Заказчиком оплаты означает подтверждение согласия с настоящей Политикой, Договором-офертой и правилами выбранного тарифа.

Заказчик самостоятельно отвечает за правильность выбора тарифа, проверку стоимости, количества уроков, срока действия тарифа, контактных данных, реквизитов платежа и иных сведений, необходимых для оплаты и оказания услуг.

3. Стоимость услуг и валюта расчетов

Стоимость услуг определяется Исполнителем и указывается на сайте, в личном кабинете, коммерческом предложении, счете, платежной ссылке, сообщении менеджера или ином источнике, доведенном до сведения Заказчика.

Оплата услуг производится в рублях Российской Федерации, если иное прямо не предусмотрено способом оплаты, счетом или индивидуальным соглашением сторон.

Исполнитель вправе изменять стоимость тарифов, состав услуг, условия акций, скидок, бонусов и специальных предложений. Измененная стоимость применяется к новым оплатам и новым периодам обучения, если иное не согласовано сторонами.

Уже оплаченный тариф предоставляется на условиях, действовавших на момент оплаты, если иное не предусмотрено Договором-офертой или индивидуальным соглашением сторон.

4. Порядок оплаты

Оплата услуг производится на условиях 100% предоплаты, если иное не согласовано сторонами отдельно.

Оплата может осуществляться банковской картой, по платежной ссылке, банковским переводом, через платежный сервис, по счету или иным способом, доступным у Исполнителя на дату оплаты.

Обязательство Заказчика по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя либо с момента получения Исполнителем подтверждения успешной оплаты от платежной системы.

До момента подтверждения оплаты Исполнитель вправе не начинать оказание услуг, не закреплять постоянное расписание, не бронировать время преподавателя и не предоставлять доступ к материалам, если иное не согласовано сторонами.

Если оплата произведена с ошибкой в сумме, назначении платежа или реквизитах, Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя и предоставить подтверждение платежа.

5. Подтверждение оплаты и кассовые документы

Факт оплаты может подтверждаться электронным кассовым чеком, платежным уведомлением, выпиской банка, квитанцией, платежным поручением, сообщением платежной системы или иным документом, подтверждающим списание и/или поступление денежных средств.

Кассовый чек, при применимости требований законодательства о контрольно-кассовой технике, направляется Заказчику на адрес электронной почты, номер телефона либо иным способом, предусмотренным платежным сервисом или законодательством.

Исполнитель не хранит реквизиты банковских карт Заказчиков на собственных ресурсах. Обработка платежных реквизитов осуществляется банками, платежными агрегаторами и иными платежными сервисами, участвующими в проведении платежа.

Заказчик обязан сохранять подтверждение оплаты до окончания оказания услуг и урегулирования всех связанных с оплатой вопросов.

6. Срок действия тарифа и использование оплаченных услуг

Если иное не указано отдельно, срок действия каждого тарифа составляет 4 недели с даты начала тарифа.

В течение срока действия тарифа Заказчик вправе использовать оплаченные уроки по согласованному расписанию. Исполнитель со своей стороны обеспечивает возможность оказания услуг: организацию занятий, бронирование времени, работу преподавателя и сопровождение обучения.

Если в течение срока действия тарифа Заказчик или Обучающийся не посещал занятия, не согласовывал расписание, не выходил на связь или не использовал оплаченные уроки по причинам, не зависящим от Исполнителя, тариф считается завершенным по истечении 4 недель.

Уроки, которые не были использованы во время активного тарифа и не были списаны по причине поздней отмены или неявки, могут перейти в статус Rollover-уроков по правилам Договора-оферты.

7. Оплата следующего тарифа и последствия неоплаты

Оплата следующего тарифа должна быть произведена не позднее чем через 7 календарных дней после окончания предыдущего тарифа, если Заказчик хочет продолжать регулярное обучение и сохранить действующее расписание.

Если Заказчик не оплачивает следующий тариф в течение 7 календарных дней после окончания предыдущего тарифа, обучение замораживается. Исполнитель вправе прекратить бронирование постоянного времени уроков, снять расписание с преподавателем и предложить доступное время повторно после возобновления оплаты.

При заморозке обучения кешбэк аннулируется, если иное не согласовано Исполнителем индивидуально.

Rollover-уроки при заморозке обучения не используются до возобновления обучения или отдельного согласования расписания с Исполнителем. Rollover-уроки сгорают только в одном случае: если в течение 3 месяцев Заказчик не изъявил желания использовать их в своем расписании.

8. Скидки, акции, бонусы и кешбэк

Исполнитель вправе проводить акции, предоставлять скидки, бонусы, подарочные уроки, промокоды, кешбэк и иные специальные условия.

Скидки, акции, подарки, бонусы и кешбэк не суммируются, если Исполнитель прямо не указал иное.

Кешбэк является внутренним бонусом Исполнителя, не является денежными средствами, не подлежит выводу, переводу, возврату, обмену на наличные или безналичные денежные средства.

Один раз в 6 месяцев Заказчик вправе использовать накопленный кешбэк для частичной оплаты обучения. Кешбэком можно оплатить не более 30% стоимости нового тарифа.

При возврате денежных средств кешбэк, начисленный по возвращаемому тарифу, аннулируется. Подарочные, бесплатные, бонусные и акционные уроки не имеют денежного эквивалента и не учитываются при расчете суммы возврата.

9. Поздняя отмена, неявка и списание уроков

Заказчик или Обучающийся вправе отменить или перенести урок без потери урока, если уведомил Исполнителя не позднее чем за 4 часа до начала урока.

Если урок отменен менее чем за 4 часа до начала урока, такой урок считается использованным, списывается и не подлежит восстановлению или денежной компенсации.

Если Обучающийся не явился на урок без своевременного уведомления, урок считается проведенным и подлежит оплате в полном объеме.

Опоздание Обучающегося не продлевает урок и не является основанием для возврата денежных средств, если Исполнитель и преподаватель были готовы провести урок в согласованное время.

Технические проблемы на стороне Заказчика или Обучающегося, включая отсутствие интернета, неисправность устройства, отсутствие доступа к платформе, камере или микрофону, не являются основанием для автоматического возврата денежных средств, если Исполнитель был готов оказать услуги.

10. Сводная таблица платежных случаев

№	Ситуация	Порядок оплаты / списания	Последствие
1	Оплата тарифа произведена в полном объеме	Оплата засчитывается после поступления денежных средств или подтверждения платежной системы	Заказчик получает право использовать уроки в течение срока действия тарифа
2	Оплата не подтверждена	Услуги не считаются оплаченными до подтверждения платежа	Исполнитель вправе не начинать оказание услуг и не бронировать расписание
3	Урок отменен не позднее чем за 4 часа	Урок не списывается	Урок может быть перенесен на другое доступное время
4	Урок отменен менее чем за 4 часа	Урок считается использованным	Урок списывается и не компенсируется
5	Обучающийся не явился на урок	Урок считается проведенным	Урок списывается и не компенсируется
6	Тариф истек через 4 недели, услуги не использованы по причинам Заказчика	Исполнитель обеспечивал возможность оказания услуг	Тариф считается завершенным; возврат не производится, кроме случаев, прямо предусмотренных законом
7	Следующий тариф не оплачен в	Регулярное обучение не	Обучение замораживается, постоянное

№	Ситуация	Порядок оплаты / списания	Последствие
	течение 7 дней	продлевается	расписание может быть снято
8	Использование кешбэка	Не более 30% стоимости нового тарифа и не чаще 1 раза в 6 месяцев	Кешбэк уменьшает сумму к оплате в пределах правил программы лояльности
9	Отказ Заказчика от услуг	Возврат рассчитывается за неоказанные услуги за вычетом фактически понесенных расходов Исполнителя	Сумма возврата определяется по правилам настоящей Политики и законодательства

11. Возврат денежных средств

Заказчик вправе отказаться от дальнейшего получения услуг, направив Исполнителю письменное обращение по электронной почте, в мессенджере школы или иным согласованным способом.

Возврат денежных средств возможен за неоказанные услуги с учетом фактически проведенных уроков, списанных уроков, предоставленных материалов, понесенных расходов Исполнителя, комиссий платежных систем и иных расходов, связанных с исполнением обязательств.

При отказе Заказчика от услуг не в связи с нарушением Исполнителем обязательств возврат рассчитывается с учетом обязанности Заказчика оплатить фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Сумма возврата определяется Исполнителем на основании данных учета услуг, расписания, платежных документов, переписки сторон, фактически проведенных и списанных уроков, предоставленных материалов, а также иных данных, подтверждающих объем оказанных услуг и понесенных расходов.

Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован сторонами и не противоречит правилам платежной системы и законодательству.

Срок рассмотрения обращения о возврате составляет до 10 рабочих дней с даты получения Исполнителем всей информации, необходимой для рассмотрения обращения и идентификации платежа.

12. Случаи, при которых денежные средства не возвращаются

Денежные средства не возвращаются в части услуг, которые считаются оказанными, использованными или списанными по условиям Договора-оферты и настоящей Политики, включая следующие случаи:

- урок был проведен;
- Обучающийся не явился на урок без своевременной отмены;
- урок был отменен менее чем за 4 часа до начала;
- Обучающийся опоздал на урок, и урок был проведен в оставшееся время;
- Обучающийся не смог подключиться по техническим или иным причинам, не зависящим от Исполнителя;
- Исполнитель был готов провести урок в согласованное время, но Заказчик или Обучающийся не воспользовался услугой;
- тариф завершился по истечении срока действия 4 недели, а Заказчик или Обучающийся не использовал уроки по причинам, не зависящим от Исполнителя;
- подарочные, бесплатные, бонусные, акционные уроки или Rollover-уроки заявлены к обмену на денежные средства;
- кешбэк, скидка, промокод или иной бонус заявлены к возврату в денежной форме.

13. Порядок подачи заявления на возврат

Для рассмотрения вопроса о возврате Заказчик направляет Исполнителю письменное обращение по адресу электронной почты help@everydayenglish365.com либо иным согласованным каналом связи.

В обращении рекомендуется указать:

- фамилию, имя, отчество Заказчика при наличии;
- контактный телефон и адрес электронной почты;
- дату и сумму оплаты;
- наименование тарифа или количество оплаченных уроков;
- дату начала тарифа;
- причину обращения;
- реквизиты платежа или подтверждение оплаты;
- желаемый способ урегулирования вопроса.

Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа, проверки объема оказанных услуг и расчета суммы возврата.

14. Ошибочные платежи, двойная оплата и платежные споры

В случае ошибочной оплаты, двойной оплаты, оплаты неверной суммы или оплаты по неверным реквизитам Заказчик обязан уведомить Исполнителя и предоставить подтверждающие документы.

Если платеж поступил Исполнителю и может быть идентифицирован, Исполнитель рассматривает обращение и принимает решение о зачете платежа в счет услуг, возврате денежных средств либо ином способе урегулирования.

Если Заказчик инициирует спорный платеж, чарджбэк, отмену операции или обращение в банк до урегулирования вопроса с Исполнителем, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг до выяснения обстоятельств платежа.

Комиссии банков, платежных систем, агрегаторов и иных посредников могут не возвращаться Заказчику, если такие комиссии удержаны третьими лицами и не поступили Исполнителю либо являются фактически понесенными расходами Исполнителя.

15. Платежные данные и безопасность расчетов

Платежи могут проводиться с привлечением банков, платежных агрегаторов, операторов электронных платежей и иных организаций, обеспечивающих прием и обработку платежей.

Исполнитель не запрашивает у Заказчика полные данные банковской карты, CVV/CVC-код, одноразовые пароли, коды подтверждения операций и иные данные, которые не должны передаваться третьим лицам.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за сохранность банковских карт, платежных средств, паролей, кодов подтверждения и устройств, используемых для оплаты.

Персональные данные, передаваемые при оплате, обрабатываются в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных и Политикой конфиденциальности Исполнителя.

16. Изменение Политики

Исполнитель вправе изменять настоящую Политику. Новая редакция Политики размещается на сайте Исполнителя, в личном кабинете, направляется Заказчику в электронном виде или доводится до сведения Заказчика иным способом.

Изменения применяются к новым оплатам и новым периодам обучения, если иное не указано Исполнителем или не вытекает из существа изменений.

Продолжение использования услуг, оплата нового тарифа, запись на уроки, использование бонусов или иные действия Заказчика после публикации новой редакции Политики означают согласие Заказчика с актуальной редакцией Политики.

17. Контакты по вопросам оплаты

По вопросам оплаты, подтверждения платежей, возвратов, чеков, спорных списаний и иных платежных вопросов Заказчик может обратиться к Исполнителю по следующим контактам:

Поле	**Сведения**
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Английский каждый день»
Сокращенное наименование	ООО «Английский каждый день»
ОГРН	1167746480164
ИНН	7730203616
Юридический адрес	119048, г. Москва, Вн. тер. г. Муниципальный округ Хамовники, ул. Ефремова, д. 22, помещ. 2/1
Сайт	https://ee365.ru/
Электронная почта	help@everydayenglish365.com
Телефон / мессенджер	+7 929 552-70-49
Банковские реквизиты	Указываются в счете, платежной ссылке или ином платежном документе Исполнителя.