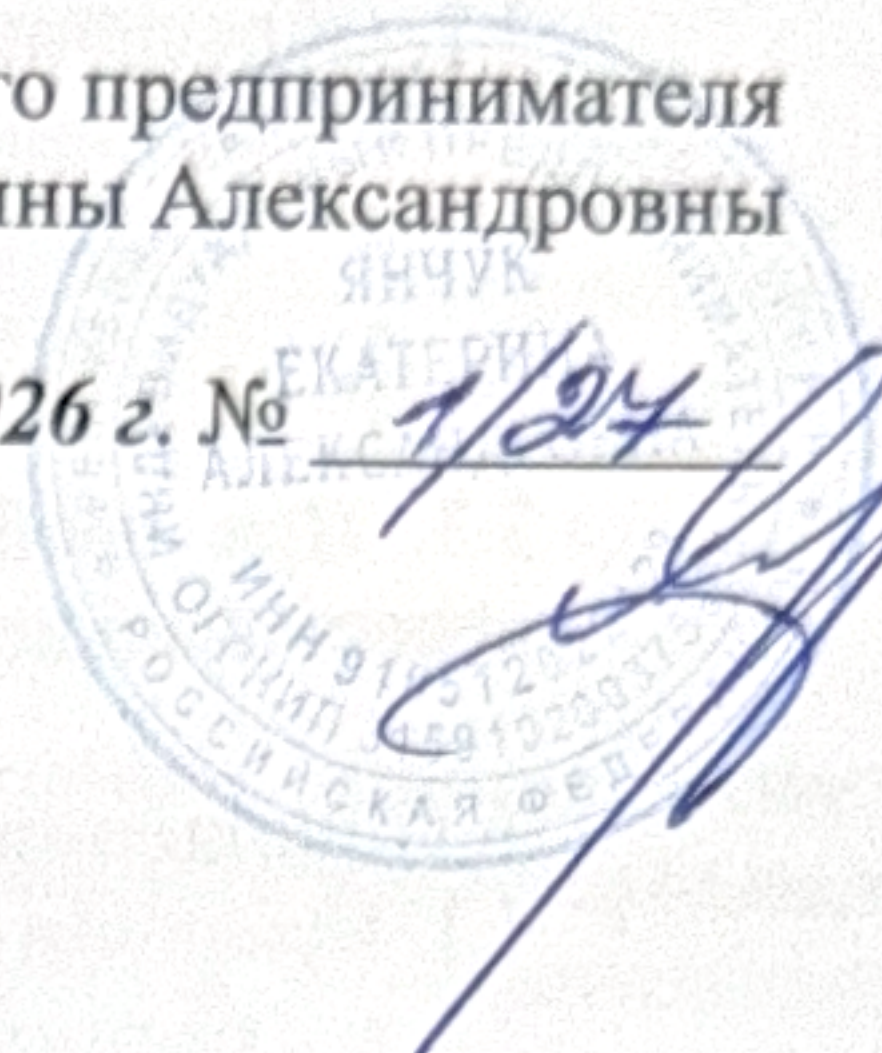


**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом Индивидуального предпринимателя  
Янчук Екатерины Александровны

от «10» августа 2026 г. № 1/24



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке обращения, уведомления и обработки сообщений  
Индивидуального предпринимателя Янчук Екатерины Александровны**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок взаимодействия между Исполнителем, Заказчиком и студентом при исполнении договоров об оказании платных образовательных услуг.

1.2. Положение является локальным нормативным актом Исполнителя и распространяется на всех студентов, обучающихся по групповым, индивидуальным и иным образовательным программам.

1.3. Цель настоящего Положения — установить единый порядок обмена информацией между Сторонами, своевременного рассмотрения обращений, направления уведомлений и фиксации юридически значимых сообщений.

### **2. Официальные каналы связи**

2.1. Для взаимодействия с Заказчиком Исполнитель использует следующие официальные каналы связи:

- Telegram;
- SMS-сообщения;
- электронную почту;
- личный кабинет CRM-системы SchoolMaster (при наличии доступа);
- телефонную связь.

2.2. Контактные данные, указанные Заказчиком при заключении Договора либо сообщенные позднее в письменной форме, считаются официальными.

2.3. Заказчик обязан обеспечить возможность получения сообщений по указанным контактным данным.

2.4. Исполнитель не несет ответственности за неполучение информации вследствие:

- неверно указанных контактных данных;
- блокировки аккаунтов;
- переполнения памяти устройства;
- технических неисправностей со стороны оператора связи;
- отсутствия доступа Заказчика к сети Интернет;
- иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя.

### **3. Официальные обращения Заказчика**

3.1. Обращениями считаются:

- заявления;
- уведомления;
- запросы;
- жалобы;
- предложения;
- обращения по вопросам обучения;
- заявления о переносе либо прекращении обучения;

- заявления о возврате денежных средств;
  - иные сообщения, имеющие значение для исполнения Договора.
- 3.2. Обращения могут направляться:

- администратору студии;
- посредством официального Telegram;
- по электронной почте;
- лично в помещении Исполнителя.

3.3. При необходимости Исполнитель вправе запросить письменное заявление независимо от первоначального способа обращения.

#### **4. Обращения, требующие письменной формы**

4.1. Исключительно в письменной форме рассматриваются:

- расторжение Договора;
- возврат денежных средств;
- изменение персональных данных;
- изменение условий обучения;
- заявления о предоставлении рассрочки;
- иные обращения, способные повлечь изменение условий Договора.

4.2. Устные договоренности по вопросам, указанным в пункте 4.1 настоящего Положения, юридической силы не имеют.

#### **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Исполнитель рассматривает обращения Заказчика в разумный срок, но не позднее **7 (семи) рабочих дней**, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.2. Если обращение требует дополнительной проверки обстоятельств, Исполнитель вправе продлить срок рассмотрения, уведомив об этом Заказчика.

5.3. Ответ может быть предоставлен:

- в письменной форме;
- посредством электронной почты;
- через Telegram;
- через личный кабинет;
- лично Заказчику.

#### **6. Уведомления Исполнителя**

6.1. Исполнитель вправе направлять Заказчику уведомления по вопросам исполнения Договора, включая:

- изменение стоимости обучения;
- изменение расписания;
- замену педагогического работника;
- перенос занятий;
- задолженность по оплате;
- изменение образовательного процесса;
- результаты обучения;
- приглашения на тестирования и экзамены;
- организационные объявления;
- иную информацию, связанную с обучением.

6.2. Такие уведомления считаются надлежащим образом направленными с момента их отправки по официальным каналам связи.

6.3. Заказчик самостоятельно обеспечивает ознакомление с поступившими сообщениями.

#### **7. Особенности взаимодействия при индивидуальном обучении**

7.1. По вопросам организации индивидуальных занятий допускается оперативное взаимодействие Заказчика непосредственно с педагогическим работником.

7.2. При этом вопросы, связанные:

- с оплатой;
- изменением условий Договора;
- переносом занятий;

- прекращением обучения;
- возвратом денежных средств;
- рассмотрением претензий,

решаются исключительно через администрацию Исполнителя.

7.3. Сообщение только педагогическому работнику не считается надлежащим уведомлением Исполнителя, если настоящим Положением либо Договором прямо предусмотрена обязанность уведомления администрации.

## **8. Передача записей онлайн-занятий**

8.1. При проведении индивидуальных занятий в дистанционном формате занятие может записываться Исполнителем исключительно в целях контроля качества образовательного процесса.

8.2. После проведения занятия педагог направляет ссылку на видеозапись в официальный Telegram-чат с родителем (законным представителем) либо совершеннолетним студентом.

8.3. Запись занятия предназначена исключительно для личного использования студентом в образовательных целях.

8.4. Передача записи третьим лицам, размещение в сети Интернет, публикация в социальных сетях либо иное распространение записи без письменного согласия Исполнителя запрещаются.

## **9. Юридически значимые сообщения**

9.1. Стороны признают юридическую силу электронного документооборота посредством официальных каналов связи, предусмотренных настоящим Положением, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае возникновения спора доказательствами направления либо получения сообщений могут являться:

- данные CRM-системы SchoolMaster;
- история переписки Telegram;
- электронная почта;
- SMS;
- журналы регистрации обращений;
- сведения операторов связи;
- иные допустимые доказательства.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Исполнителя и применяется совместно с:

- Договором об оказании платных образовательных услуг;
- Положением о порядке оплаты образовательных услуг;
- Положением о порядке переноса и компенсации занятий;
- Правилами студии;
- иными локальными нормативными актами Исполнителя.

10.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями заключенного Договора.