

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АКАДЕМИЯ
КИБЕРЁЖ»**

ООО «АКАДЕМИЯ КИБЕРЁЖ»

ОГРН: 1257700486702 ИНН: 7735212702 КПП: 773501001

Лицензия на осуществление образовательной деятельности: рег. № Л035-01298-
77/03866463

Орган, выдавший лицензию: Департамент образования и науки города Москвы
Приказ о предоставлении/внесении изменений: от 28.11.2025 № ПР/УГНК-2965/25

**Утверждаю
Генеральный директор**

01.01.2026 г.



 / **Денисенко Павел Андреевич**

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке оказания платных образовательных услуг и заключения договора в ООО
«Академия Киберёж»

г. Москва, 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единые правила оказания платных образовательных услуг ООО «Академия Киберёж» (далее - «Организация»), порядок заключения договора об образовании, предоставления обязательной информации, приёма оплаты, документооборота, а также порядок рассмотрения требований обучающихся (заказчиков) по вопросам оплаты, возвратов и качества оказанных услуг.

1.2. Положение применяется при реализации Организацией образовательных программ по лицензируемым направлениям:

- а) дополнительные общеобразовательные программы (дополнительные общеразвивающие) для взрослых (18+);
- б) дополнительные профессиональные программы (повышение квалификации, профессиональная переподготовка);
- в) основные программы профессионального обучения.

1.3. Организация реализует образовательные программы **исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО/ДОТ)**. Требования к ЭО/ДОТ, идентификации личности, фиксации результатов и хранению «цифрового следа» устанавливаются отдельными локальными актами (в т.ч. на основе Правил применения ЭО/ДОТ).

1.4. Термины для целей настоящего Положения:

- «Заказчик» - лицо, заключающее договор и оплачивающее обучение (в т.ч. обучающийся либо третье лицо, оплатившее обучение); в вашей оферте прямо предусмотрено, что оплатившее третье лицо считается заказчиком.

- «Обучающийся» - лицо, зачисленное на программу;

- «Договор» - договор об образовании, заключаемый, как правило, **в форме публичной оферты и акцепта**, либо в иной форме по решению Организации (например, с юридическими лицами).

- «Оферта» - публичное предложение Организации заключить договор; «акцепт» - принятие оферты (как правило, оплата). В вашей оферте акцепт описан как совершение действий по выполнению условий оферты и, в частности, оплата.

2. Информирование до заключения договора

2.1. До заключения договора Организация обеспечивает предоставление Заказчику достоверной и актуальной информации:

- а) сведения об Организации и лицензии;
- б) сведения об образовательной программе (наименование, вид/подвид, объём/срок, формат, порядок контроля/аттестации, описание результатов, условия выдачи документа);
- в) стоимость и порядок оплаты;
- г) условия доступа к образовательным материалам и сервисам;
- д) порядок изменения/расторжения договора;
- е) условия возвратов и удержаний (при наличии оснований), а также порядок обращения

за возвратом;
ж) порядок направления обращений/претензий и сроки ответа.

2.2. Информирование осуществляется через:

- разделы сайта Организации и ЛК/платформу;
- текст оферты, политики возвратов и иные документы, размещённые на сайте;
- ответы службы поддержки по официальным каналам.

2.3. Организация фиксирует факт предоставления информации (в т.ч. техническими средствами: отметки, логи посещений/ознакомления, факт оплаты, факт направления письма/уведомления).

2.4. Обязательные требования к платным образовательным услугам (в части содержания договора и информирования) устанавливаются Правилами оказания платных образовательных услуг.

3. Заключение договора (оферта/акцепт), идентификация и документооборот

3.1. Договор заключается:

- а) **в форме публичной оферты** (размещённой на сайте) и её акцепта Заказчиком; либо
- б) в письменной форме/через ЭДО - по решению Организации (обычно при B2B-модели или индивидуальных условиях).

3.2. Акцептом оферты признаются действия, прямо указанные в оферте (как правило, оплата выбранного курса/программы полностью или частично).

3.3. Момент заключения договора определяется моментом акцепта оферты (если договор офертный) либо датой подписания (если письменный/ЭДО).

3.4. Идентификация личности обучающегося/заказчика осуществляется в порядке, предусмотренном локальными актами Организации по ЭО/ДОТ и идентификации (в особенности - для ДПО и ПО при аттестации и выдаче документов). Общая обязанность обеспечить корректное применение ЭО/ДОТ, фиксацию результатов и надлежащий порядок верификации вытекает из Правил применения ЭО/ДОТ.

3.5. Документы и юридически значимые сообщения направляются Организацией по контактам, указанным Заказчиком/Обучающимся при регистрации/оплате, а также через ЛК/платформу (если предусмотрено). Уведомления и переписка по электронной почте признаются допустимым способом коммуникации в рамках модели, закреплённой в оферте и пользовательских документах Организации.

4. Приём оплаты и подтверждение оплаты

4.1. Оплата производится способами, предусмотренными на сайте/в оферте.

4.2. Организация обеспечивает выдачу подтверждения оплаты и хранение сведений об оплате в учётных системах Организации.

4.3. При оплате третьим лицом применяются правила оферты о статусе Заказчика (оплатившее лицо считается Заказчиком, если иное не указано в оферте/согласованной переписке).

5. Изменение условий обучения, отказ от договора, возвраты

5.1. Изменение существенных условий договора (цены, состава программы, сроков, порядка аттестации) допускается только в порядке, предусмотренном офертой/договором и локальными актами Организации, с доведением информации до Заказчика.

5.2. Заказчик (потребитель) вправе отказаться от договора возмездного оказания услуг в любое время с оплатой фактически понесённых расходов Исполнителя (Организации). Это правило применяется в части, не противоречащей специальным требованиям к платным образовательным услугам.

5.3. Условия возвратов, удержаний, расчёта фактических расходов, а также перечень расходов и порядок расчёта определяются:

- а) Правилами оказания платных образовательных услуг;
- б) нормами гражданского законодательства и законодательства о защите прав потребителей;
- в) вашей «Политикой возвратов» и офертой (как частью договорных условий).

5.4. Порядок обращения за возвратом:

- заявление направляется на официальный e-mail поддержки **support@cyberyozh.com** (канал прямо указан в вашей политике возвратов).

- Организация подтверждает получение обращения и при необходимости запрашивает данные, необходимые для идентификации и расчёта.

- расчёт фактических расходов производится в сроки, установленные вашей политикой возвратов (у вас зафиксирован срок расчёта **в течение 10 календарных дней**).

5.5. Возврат денежных средств осуществляется способом, соответствующим способу оплаты (если иное не установлено законом/техническими ограничениями платёжного сервиса/банка), при соблюдении требований законодательства и условий договора.

5.6. Отдельно фиксируется: обучение считается оказанным в объёме, определяемом условиями оферты и фактическим доступом к материалам/прохождением модулей; порядок фиксации доступа и прогресса определяется локальными актами по ЭО/ДОТ и «цифровому следу».

6. Претензионный порядок и рассмотрение требований по оплате/качеству

6.1. Все обращения и претензии по вопросам оплаты, возвратов, доступа к курсу, качества сервиса направляются в службу поддержки по официальному каналу: **support@cyberyozh.com**.

6.2. Организация регистрирует обращение и присваивает ему идентификатор (номер заявки/тикета/регистрационный номер), фиксируя дату и время поступления.

6.3. Сроки рассмотрения:

- а) требования, связанные с возвратом денежных средств и денежными расчётами,

рассматриваются в приоритетном порядке, с учётом сроков и процедур, указанных в Политике возвратов и применимых норм права;

б) по иным обращениям (методическим/организационным) - в разумный срок, при необходимости с продлением при сложной проверке, с обязательным уведомлением заявителя.

Как ориентир внутреннего стандарта по письменным обращениям Организация применяет подход, сопоставимый с общим 30-дневным сроком рассмотрения письменных обращений.

6.4. Если спор относится к применению локальных актов/решений о дисциплинарных мерах/иным вопросам образовательных отношений, он может быть вынесен на рассмотрение Комиссии по урегулированию споров (в порядке отдельного локального акта). Основание - ст. 45 Закона об образовании.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение действует бессрочно до замены новым.

7.2. Контроль исполнения возлагается на Генерального директора и уполномоченных ответственных лиц.

7.3. Положение подлежит размещению в составе локальных актов (в объёме, который Организация определит как подлежащий опубликованию).