

**ПРИКАЗ**

01.11.2024 г.

№ ОБР-ПРВ/10

г. Москва

Об утверждении правил возврата денежных средств

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. С 01.11.2024 г. утвердить правила возврата денежных средств в редакции, указанной в Приложении № 1 к настоящему Приказу.
2. Опубликовать настоящий Приказ на официальном сайте ООО «Нетология» в течение 2 дней с момента его утверждения.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Генеральный директор Снигирева М.В.



## Правила возврата денежных средств

Эта редакция Правил возврата денежных средств действует, если вы заключили Договор о предоставлении доступа к Онлайн-платформе и оказания платных образовательных услуг **не ранее 1 ноября 2024 года**.

Если вы начали пропускать Занятия или не успеваете учиться по выбранной Программе, напишите в чат поддержки в Личном кабинете или на почту [support@netology.ru](mailto:support@netology.ru), чтобы мы предложили решение. Например, мы можем перевести вас на другой Онлайн-курс или приостановить обучение. Если предложенные варианты не подойдут, то возврат денежных средств можно сделать по этим правилам.

### Как рассчитывается Сумма возврата?

1. Если на дату заявления ещё не прошло три Занятия по Программе, то Нетология вернёт полную стоимость.
2. По истечении трёх Занятий по Программе **60% от цены по Договору** считаются уплаченными в качестве лицензионного вознаграждения за использование обучающимся Онлайн-платформы в части доступа к Онлайн-курсу и **не подлежат возврату**.
3. Если на дату заявления прошло более трёх занятий по Программе, но обучение ещё не закончилось, то Нетология определяет Сумму возврата **за услуги по обучению по Программе** следующим образом.

| Процент проведённых Нетологией занятий по Программе на Дату заявления | Сумма возврата                      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 0% — 10%                                                              | 100% от стоимости услуг по обучению |
| 11% — 20%                                                             | 75% от стоимости услуг по обучению  |
| 21% — 30%                                                             | 50% от стоимости услуг по обучению  |
| 31% — 40%                                                             | 25% от стоимости услуг по обучению  |
| 41% — 100%                                                            | 0% от стоимости услуг по обучению   |

### Нетология определяет процент (%) пройденных занятий по Программе:

- при формате «По расписанию» — исходя из количества Занятий по Программе, которые прошла группа, обучение в которой проходит обучающийся;
- при формате «В удобное время» — исходя из количества занятий по Программе, которые прошёл обучающийся. Просмотр и скачивание материалов к Занятию, включая презентацию, лекцию или конспект, приравнивается к прохождению Занятия.

4. Сумма возврата на Продвинутом и Индивидуальном тарифах (если такие

предусмотрены Программой) рассчитывается в индивидуальном порядке в зависимости от фактически понесённых расходов Нетологией на оказание услуг, в том числе (но не ограничиваясь) на проведение Занятий, карьерных консультаций, консультаций с экспертом или ментором, доступы к сервисам и т.д.

5. Если Договор заключен между Нетологией и Заказчиком в пользу нескольких обучающихся, то Сумма возврата рассчитывается в отношении каждого обучающегося, с которым расторгается Договор.

6. Если обучение по Программе завершено, возврат денежных средств не производится.

7. Когда Заказчик оплачивает услуги за счёт заёмных средств банка-партнёра, Нетология не возмещает проценты и расходы, понесённые Заказчиком при заключении кредитного договора с банком-партнёром.

8. Если Заказчик оплачивал обучение по Программе в иностранной валюте, то в случае досрочного расторжения Договора Нетология производит расчёт Суммы возврата и перевод денежных средств в российских рублях. В указанном случае Нетология не учитывает и не гарантирует расчёт Суммы возврата по курсу валют.

9. Если Заказчик оплачивал обучение по Программе с карты иностранного банка, то Заказчик вправе досрочно расторгнуть Договор и запросить возврат денежных средств в соответствии с настоящими Правилами в течение 180 дней с даты оплаты. По истечении указанного срока Нетология возвращает Заказчику часть денежных средств в российских рублях либо на указанный Заказчиком рублёвый счёт, либо в виде промокода на оплату обучения по другой Программе Нетологии, либо предлагает зачесть денежные средства для обучения на другой Программе Нетологии эквивалентной стоимости.

## **Особенности переводов и Программ со специализацией**

10. Порядок осуществления возврата при переводе обучающегося с одной Программы на другую:

- По согласованию сторон Сумма возврата может быть использована для оплаты новой Программы. В этом случае Исполнитель рассчитывает Сумму возврата и перечисляет её на счёт Заказчика.
- Если Сумма возврата меньше, чем стоимость услуг по обучению по новой Программе, то Заказчик осуществляет доплату недостающей суммы по новой Программе.
- Если Сумма возврата больше, чем стоимость услуг по обучению по новой Программе, то Нетология возвращает Заказчику разницу между стоимостью услуг по обучению по новой Программе и Суммой возврата.

11. При оформлении перевода Нетология сообщает в чат-поддержке обучающемуся / Заказчику Сумму возврата по текущей Программе и озвучивает сумму доплаты для зачисления на новую Программу. Сумма доплаты может быть рассчитана на индивидуальных условиях с учётом скидок для повторных покупок.

12. Если обучающийся осуществляет перевод на новую Программу и отказывается от дальнейшего обучения в течение первых трёх Занятий, Нетология возвращает Заказчику сумму, рассчитанную как «Сумма возврата + сумма доплаты». Удержанные Нетологией денежные средства за обучение по первой Программе являются фактически понесёнными расходами и не возвращаются Заказчику.

13. Если обучающийся осуществляет перевод на новую Программу и отказывается от дальнейшего обучения по истечении трёх занятий, для дальнейших финансовых расчётов стороны берут актуальную стоимость услуг по обучению по новой Программе на момент оформления перевода. Удержанные Нетологией денежные средства за обучение по первой Программе являются фактически понесёнными расходами и не возвращаются Заказчику.

14. Если обучающийся отчисляется с Программы с выбором специализации на момент, когда обучающийся ещё не выбрал специализацию, Нетология считает Сумму возврата по специализации с наибольшим количеством Занятий.

## Примеры расчётов

### Пример № 1

- Вы оплатили Онлайн-курс стоимостью **76 500 рублей** банковской картой (сразу всю сумму).
- Онлайн-курс **в формате «По расписанию»** (т.е. Занятия по расписанию для всей учебной группы) и стартует 1 июля.
- Вы успели пройти **2 занятия**, но уже 16 июля написали заявление на возврат. Группа к этому моменту уже прошла **10 занятий из 100**, что является **10%** от всего Онлайн-курса.
- За пользование Онлайн-платформой вы заплатили 60%, т.е. 45 900 руб. Эта сумма не подлежит возврату.
- Процент возврата за услуги по обучению согласно таблице составит **100%**. Нетология вернёт вам **30 600 руб.**



**76 500 руб**  
стоимость  
Онлайн-курса



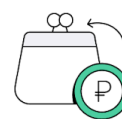
**Формат**  
«По расписанию»



**60%**  
оплата за пользование  
Онлайн-платформой



**10%**  
(10 из 100) занятий  
прошла группа



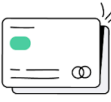
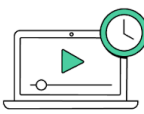
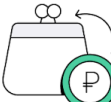
**100%**  
возврата за услуги  
по обучению

### Итоговая сумма возврата

**76 500 руб.** — **45 900 руб.(60%)** = **30 600 руб. к возврату**

## Пример № 2

- Вы оплатили Онлайн-курс стоимостью **76 500 рублей** банковской картой (сразу всю сумму).
- Онлайн-курс **в формате «В удобное время»** (учебный график обучения вы выстраиваете самостоятельно) и стартует 1 июля.
- Вы успели пройти **2 занятия из 100**, но уже 16 июля написали заявление на возврат.
- Процент возврата согласно таблице составит **100%**. Нетология вернёт вам **76 500 руб.**

|                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| <b>76 500 руб</b><br>стоимость<br>Онлайн-курса                                    | <b>Формат</b><br>«В удобное время»                                                | <b>0%</b><br>оплата за пользование<br>Онлайн-платформой                           | <b>2%</b><br>(2 из 100)<br>пройдено Занятий                                        | <b>100%</b><br>возврата за услуги<br>по обучению                                    |

### Итоговая сумма возврата

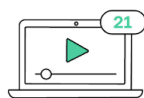
$$76\,500 \text{ руб.} - 0 \text{ руб. (60\%)} = 76\,500 \text{ руб. к возврату}$$

## Пример № 3

- Вы купили Онлайн-курс стоимостью **76 500 рублей**, используя рассрочку в одном из банков-партнёров.
- Онлайн-курс **в формате «По расписанию»** (т.е. Занятия по расписанию для всей учебной группы) и стартует 1 июля.
- Вы успели пройти 2 занятия, но уже 16 июля написали заявление на возврат. Группа к этому моменту уже прошла 10 занятий из 100, что является 10% от всего Онлайн-курса.
- Банк перевёл на счёт Нетологии за оплату Онлайн-курса **65 790 рублей** (размер процентов зависит от продолжительности рассрочки, в примере — 14%). Вы продолжаете выплачивать кредит банку, пока не погасите его (Нетология не возмещает проценты и расходы при заключении договора с Банком-партнёром).
- За пользование Онлайн-платформой вы заплатили **60%, т.е. 39 474 руб.** Эта сумма не подлежит возврату.
- Процент возврата за услуги по обучению согласно таблице составит **100%**. Нетология вернёт вам **26 316 руб.**



**65 790 руб**  
банк перевёл  
Нетологии



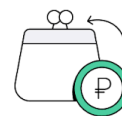
**Формат**  
«По расписанию»



**60%**  
оплата за пользование  
Онлайн-платформой



**10%**  
(10 из 100)  
проведено Занятий



**100%**  
возврата за услуги  
по обучению

#### Итоговая сумма возврата

**65 790 руб.** — **39 474 руб. (60%)** = **26 316 руб. к возврату**

## Как получить возврат?

1. Напишите письмо в свободной форме с просьбой осуществить возврат в чат поддержки в личном кабинете или на электронный адрес: [support@netology.ru](mailto:support@netology.ru).
2. Специалист службы поддержки рассчитает Сумму возврата, сообщит её и направит форму заявления на возврат денежных средств, которую необходимо заполнить, подписать и направить ответным письмом на электронный адрес: [support@netology.ru](mailto:support@netology.ru) или в чат поддержки в личном кабинете.
3. В случае, когда Заказчик просит осуществить возврат, но не согласен с Суммой возврата и не присылает корректно заполненную форму заявления на возврат, при этом обучающийся не сообщает о желании продолжить осваивать Программу, Нетология в чате поддержки и/или по электронной почте сообщает подробный расчёт Суммы возврата и возвращает денежные средства по банковским реквизитам, с которых была произведена оплата услуг.
4. Если услуги оплачивало юридическое лицо, то заявление должен подписать уполномоченный представитель, а к заявлению на возврат необходимо приложить копию документа, подтверждающего его полномочия (например, копию доверенности).

## В какой срок вернём деньги?

Нетология выплачивает Сумму возврата в течение 60 календарных дней с даты заявления.

## Куда вернутся деньги?

Сумма возврата выплачивается Заказчику по банковским реквизитам, с которых была произведена оплата услуг.

Если возврат денежных средств по реквизитам, с которых была произведена оплата услуг, невозможен, то Заказчик обязан сообщить об этом в письме, которое

необходимо направить на электронный адрес: [support@netology.ru](mailto:support@netology.ru) или в чат-поддержку в Личном кабинете не позднее даты заявления.

## Какие последствия у возврата?

- Вы продолжаете выплачивать кредит банку-партнёру, пока не погасите его. Возврат денежных средств не является основанием для расторжения кредитного договора, заключенного с банком-партнёром.
- **Доступ к Онлайн-курсу в Личном кабинете закрывается после получения подписанного Заказчиком заявления на возврат денежных средств**, однако обучающийся вправе продолжать использовать Онлайн-платформу (подключаться к бесплатным занятиям, читать статьи в Медиа Нетологии, изучать материалы из Библиотеки курсов и т.д.).