

# Договор-оферта

## Публичная оферта (договор на оказание услуг по дистанционному обучению казахскому и английскому языкам)

Алматы, 11 июля 2017 года

ТОО «Qlang» (далее – «Qlang»), являющаяся резидентом Республики Казахстан, публикует настоящий Договор на оказание услуг по дистанционному обучению казахскому и английскому языкам (далее – «Услуги» или «Сервис»). Настоящий Договор является публичным Договором офертой (предложением) в адрес физических лиц (далее – «Пользователь»), осуществляющих доступ к интернет-ресурсу [www.qlang.kz](http://www.qlang.kz) (далее – «Сайт») и услугам, оказываемым через Сайт, на территории Республики Казахстан.

### 1. Акцепт и Предмет Договора

1.1. Использование сервиса Пользователем регулируется настоящим Договором, который является юридически обязательным соглашением между Пользователем и Qlang. Предметом настоящего Договора является использование Пользователем Сайта и предоставление Пользователю сервисов по проведению дистанционных занятий по казахскому и английскому языкам. Qlang проводит дистанционные занятия по казахскому и английскому языкам при условии их оплаты Пользователем.

1.2. Положения настоящего Договора, а также иные правила, условия и требования, размещенные на Сайте, определяют порядок пользования Сайтом и сервисами, а также определяют права и обязанности Пользователя и Qlang. Все такие правила, условия и требования считаются включенными в настоящий Договор посредством ссылки и являются его неотъемлемой частью.

1.3. При оплате Пользователем сервиса, предлагаемого на Сайте и/или использовании Сервиса или его отдельных функций, Пользователь считается принявшим настоящий Договор в полном объеме, без всяких оговорок и исключений (акцепт Пользователя). Если Пользователь не согласен с какими-либо из положений настоящего Договора, Пользователь не вправе использовать Сервис.

1.4. Настоящий Договор вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном п. 1.3 Договора. После его вступления в силу, Договор может быть изменен Qlang без какого-либо

специального уведомления, новая редакция Договора вступает в силу с момента его размещения на Сайте, и действует с момента такого размещения, если иное не предусмотрено такой новой редакцией Договора.

## 2. Права и обязанности сторон

### 2.1. Qlang обязуется:

2.1.1 В согласованные Сторонами сроки оказать услуги Пользователю надлежащим образом в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.1.2. Не разглашать конфиденциальную информацию и данные, предоставленные Пользователем в связи с исполнением настоящего Договора, не раскрывать и не разглашать такие факты или такую информацию (кроме информации общедоступного характера или информации, предоставленной Пользователем при регистрации на Сайте) какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия Пользователя.

### 2.2. Qlang вправе:

2.2.1. Пользоваться услугами любых физических и юридических лиц, в целях своевременного и качественного исполнения обязательств по Договору.

2.2.2. Требовать от Пользователя своевременной оплаты стоимости Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2.3. Qlang вправе вести фиксацию аудио-видео-занятий с целью контроля качества обучения.

2.2.4. Использовать электронный адрес, номер телефона, логин Skype и иные данные, которые Пользователь предоставил при регистрации на Сайте, для отправки Пользователю информационных и рекламно-информационных материалов, в том числе с целью информирования Пользователя о деятельности Qlang и ходе исполнения Договора. Регистрируясь на Сайт и/или используя сервисы Qlang Пользователь дает согласие на обработку его персональных данных Qlang или привлекаемыми Qlang третьими лицами для целей исполнения условий настоящего Договора.

2.2.5. Отказать Пользователю в предоставлении и продлении услуг без объяснения причин отказа.

### 2.3. Пользователь обязуется:

2.3.1. Предоставить Qlang все сведения и данные, запрашиваемые на Сайте или непосредственно Qlang, необходимые для оказания услуг.

2.3.2. Не разглашать конфиденциальную информацию и иные данные, предоставленные Qlang в связи с исполнением настоящего Договора, не раскрывать и не разглашать такие факты или информацию (кроме информации общедоступного характера) какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия Qlang.

2.4. Пользователь вправе:

2.4.1. Требовать от Qlang выполнения обязательств по настоящему Договору в срок и с надлежащим качеством, если иное не предусмотрено условиями настоящего Договора. Занятие считается проведенным надлежащим образом, если в течение 1 (одного) часа с момента его проведения, Пользователь не сообщит Qlang о наличии претензии по срокам и качеству проведения занятия.

2.4.2. Направить запрос о замене преподавателя с указанием причины такого запроса. В этом случае, Qlang вправе принять решение о замене преподавателя в течение 48 часов с даты получения запроса.

3. Перенос занятий и неявка на занятия

3.1. Перенос или отмена занятий Пользователем могут быть осуществлены не позднее 6 (шесть) часов до начала занятия. Несоблюдение указанного срока Пользователем означает, что Пользователь согласен на предлагаемое время проведения занятия, и в случае пропуска такого занятия оплата за занятие не возвращается в связи с неявкой Пользователя на занятие. Количество возможных переносов или отмен занятий зависит от интенсивности графика занятий Пользователя. Пользователь имеет право на:

- перенос или отмену 1 (одного) занятия в месяц при графике занятий 1 (одно) занятие в неделю;
- перенос или отмену 2 (двух) занятий в месяц при графике занятий 2 (два) и 3 (три) занятия в неделю.
- перенос или отмену 3 (трех) занятий в месяц при графике занятий 4 (четыре) и более занятия в неделю.

Вводный урок не подлежит оплате Пользователем, однако, при его отмене Пользователем Qlang имеет право отказать Пользователю в предоставлении повторного вводного урока.

3.2. Преподаватель имеет право переносить занятия (в случае болезни и по другим уважительным причинам), предупредив об этом Пользователя не менее,

чем за 12 (двенадцать) часов. Qlang вправе рассмотреть просьбу Пользователя о смене преподавателя в случае, если преподаватель, по мнению Пользователя, слишком часто переносит занятия.

3.3. Если в установленное для занятия время Пользователь не доступен для звонка преподавателя или консультанта-методиста, преподаватель или консультант-методист повторяет попытки связаться с Пользователем (не менее трех раз). При этом временем начала занятия считается установленное в графике занятий время начала занятия. Если связаться с Пользователем не удастся, занятие считается проведенным и оплачивается в размере 100% (сто процентов).

3.4. Если в установленное время начала занятий (плюс 5 (пять) минут) Пользователь не получает звонка от преподавателя или консультанта-методиста, он обязан немедленно связаться с Qlang в порядке, предусмотренном параграфом 5 настоящего Договора. Занятия, которые не состоялись по вине преподавателя, переносятся в полном объеме на другое удобное для Пользователя время.

3.5. Qlang не отвечает за невозможность или некачественное оказание услуги в связи с отсутствием у Пользователя необходимого программного обеспечения или технических проблем с Интернетом.

3.5.1. Минимальные технические требования:

- Операционная система: Windows 7/8/8.1/10, Mac OS X 10.9, 10.10, 10.11;
- Установленный интернет браузер Google Chrome последней стабильной пользовательской версии с включённым автообновлением;
- Оперативная память: от 2 Гб и выше, процессор: 2 ядерный процессор от 1.8 ГГц;
- Наличие микрофона;
- Интернетсоединение от 1 Мбит/сек.

3.5.2. Рекомендованные технические требования

- Операционная система: Windows 8/8.1/10, Mac OS X 10.10, 10.11;
- Установленный интернет браузер Google Chrome последней стабильной пользовательской версии с включённым автообновлением;
- Оперативная память: от 4 Гб и выше;
- Процессор: 2 ядерный процессор от 2.2 ГГц;
- Наличие микрофона и вебкамеры;
- Интернетсоединение от 35 Мбит/сек.
- 

3.5.3. Настройка рабочего места

Закрывать все программы, которые могут занимать большую часть интернет канала (такие как файлообменники);

Для проведения занятия Пользователь должен обеспечить доступ к микрофону и камере на своем техническом устройстве.

#### 4. Приостановка занятий. Отказ от продолжения занятий

4.1. Пользователь может приостановить оказание услуг по обучению казахскому и английскому языкам с сохранением резервирования графика занятий Пользователя при соблюдении следующих условий:

4.1.1. продолжительность перерыва в занятиях должна быть не более, чем 21 (двадцать один) календарный день;

4.1.2. с даты окончания предыдущей приостановки прошло не менее 90 (девяноста) календарных дней;

4.1.3. на момент начала приостановки (день последнего занятия перед приостановкой) у Пользователя должно быть оплачено как минимум 4 (четыре) занятия за будущий период.

4.1.4. Пользователь обязуется сообщить Qlang точную дату и время:

- последнего занятия перед приостановкой;
- первого занятия после окончания приостановки.

4.3. В случае, если потребуется повторно приостановить занятия, но с даты окончания предыдущей приостановки занятий ещё не прошло 90 (девяноста) календарных дней, Пользователь может приостановить занятия, предупредив Qlang за 24 часа до следующего занятия, при этом график занятий за Пользователем не сохраняется. При возобновлении занятий Пользователь и Qlang заново определяют график занятий.

4.4. Qlang вправе приостановить оказание услуг по собственной инициативе в дни официальных праздников, действующих в стране Пользователя или месте нахождения Qlang, предварительно предупредив об этом Пользователя путем направления сообщений по электронной почте или уведомив Пользователя по телефону.

4.5. Qlang вправе заменить преподавателя при наличии уважительных причин (временная нетрудоспособность, отпуск, другие обстоятельства). О замене преподавателя Qlang сообщает Пользователю по электронной почте или по телефону. В случае, если Пользователь отказывается заниматься с другим

преподавателем, Пользователь вправе приостановить оказание занятий в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

## 5. Порядок уведомлений

### 5.1. Способы уведомлений о переносе или отмене занятий:

5.1.1. отправка письма на электронную почту преподавателя или пользователя в зависимости от того, кто переносит или отменяет занятие;

5.1.2. сообщение о переносе/отмене занятия менеджеру Qlang по телефону, указанному на сайте в разделе «Контакты» по адресу <https://Qlang.kz/contacts>;

5.2. Сообщения по телефону о переносе/отмене занятий принимаются только в рабочие часы. Отправленные в другое время сообщения о переносе/отмене занятий считаются не принятыми.

5.3. Для того, чтобы сообщить об увеличении количества занятий, изменении продолжительности занятий, смене преподавателя, о приостановлении занятий, Пользователь должен написать представителю Qlang электронное сообщение на следующий адрес электронной почты: [support@qlang.ru](mailto:support@qlang.ru) или совершить телефонный звонок.

## 6. Стоимость услуг и порядок расчетов

6.1. Стоимость услуг Qlang и возможные способы оплаты публикуются Qlang на Сайте по адресу <https://cabinet.qlang.kz/payment>

6.2. Пользователь оплачивает услуги Qlang на условиях 100% предоплаты. Если у Пользователя остается одно оплаченное занятие, Пользователь обязан оплатить последующие занятия до момента начала занятия, следующего за оплаченным занятием. В случае неисполнения Пользователем порядка оплаты занятий Qlang вправе аннулировать график занятий Пользователя, зарезервировав занятия по данному графику с другими пользователями.

6.3. Qlang может в одностороннем порядке изменить стоимость услуг путем размещения информации на Сайте по адресу <https://cabinet.qlang.kz/payment>. При этом стоимость ранее оплаченных Пользователем занятий не подлежит изменению.

6.4. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет Qlang или счета третьих лиц, имеющих право осуществлять сбор денежных средств, поступающих в пользу Qlang.

6.5. Пользователь самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей и уплату применимых к нему налогов. В случае, если Пользователь имеет право на получение налоговых вычетов/зачетов в соответствии с применимым к нему законодательством в связи с получением образовательных услуг, и направил в адрес Qlang соответствующий запрос на предоставление документов, подтверждающих оказание образовательных услуг, Qlang предоставляет Пользователю следующие документы: документы, подтверждающие производимые Пользователем платежи в пользу Qlang и справку о месте нахождения Qlang. В случае, если предоставленных Qlang документов недостаточно Пользователю, Qlang вправе, но не обязан, рассмотреть вопрос о компенсации Пользователю части стоимости услуг, соразмерных стоимости применимого к Пользователю налогового вычета.

6.6. Пользователь самостоятельно оплачивает сопутствующие услуги третьих лиц (включая услуги связи, интернета и пр.), необходимые для получения сервисов Qlang.

6.7. Обслуживание операций по оплате сервисов Qlang осуществляет компания ТОО «CloudPayments Kazakhstan», г. Алматы, ул. Шевченко, дом 90, офис 112а [info@cloudpayments.kz](mailto:info@cloudpayments.kz) (далее — «Процессинговый центр»), действующая в рамках заключенного соглашения с Qlang. Все права и обязанности, возникающие в рамках проведения расчетов, возникают непосредственно между Процессинговым центром и плательщиком.

6.8. Qlang не осуществляет обработку персональных данных плательщиков, предоставляемых для проведения расчетов через Процессинговый центр. Qlang не хранит данные банковских карт плательщиков на своих ресурсах, включая серверы, облачные технологии и др.

## 7. Ответственность сторон

7.1. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору определяется в соответствии с законодательством страны места нахождения Qlang. Ответственность Qlang за отмену занятия ограничивается возвратом денежных средств, ранее уплаченных Пользователем за отмененное занятие, или переносом отмененного занятия на иное время.

7.2. В случае, если Пользователю предоставлены дополнительные занятия в качестве бонуса или поощрения Пользователя, Пользователь не вправе требовать денежной компенсации за такие занятия, в случае их не проведения по любым причинам или в случае отказа Пользователя от получения таких дополнительных занятий.

7.3. В случае, если Пользователь не воспользовался имеющимся у него подарочным сертификатом на занятия Qlang в срок, указанный в таком сертификате, услуги по проведению занятий на основании такого сертификата считаются надлежаще оказанными Qlang.

7.4. Пользователь вправе расторгнуть настоящий Договор, отказавшись от получения занятий, по следующим причинам:

- учитель более двух раз опоздал на урок или не вышел на урок более двух раз без уведомления Пользователя Преподавателем или Консультантом-Методистом;
- отмена уроков учителем более двух раз менее чем за 12 часов до начала урока.

В этом случае, Qlang вправе рассмотреть вопрос о возврате Пользователю ранее оплаченных Пользователем денежных средств в размере, равном сумме неисполненных Qlang обязательств, с удержанием расходов на банковские переводы. Вопрос о возврате Пользователю денежных средств рассматривается не ранее чем по истечении 2 недель от даты покупки уроков.

7.5. Срок возврата денежных средств Пользователю в связи с прекращением настоящего Договора по соглашению сторон, или инициативе одной из сторон, составляет 20 календарных дней.

7.6. Для возврата денежных средств Пользователь обязуется предоставить Qlang:

- номер карты, выпущенной на территории стран СНГ (кроме карт банка City Bank);
- БИК, номер банковского счета и ФИО держателя счета для счета, открытого на территории РК; аккаунт PayPal.

7.7. В случае, если после прекращения настоящего Договора, Пользователь решит возобновить занятия, стоимость занятий будет определяться по действующим на дату возобновления тарифам. Qlang вправе рассмотреть вопрос о сохранении для Пользователя тарифов, действующих до даты возобновления занятий при условии, что на счете Qlang числится остаток средств Пользователя за занятие, которое не было проведено по причине прекращения Договора.

## 8. Прочие условия

8.1. По результатам прохождения Пользователем соответствующего языкового уровня, Qlang выдает Пользователю документ о достижении Пользователем определенного уровня владения казахским или английским языком. Qlang не



гарантирует овладение Пользователем соответствующего уровня казахского или английского языка в совершенстве, в связи с тем, что овладение соответствующего языкового уровня напрямую зависит от времени, затраченного Пользователем на изучение языка, способностей Пользователя и усилий, прилагаемых Пользователем в изучении языка (включая необходимость заучивания слов и выражений, прослушивания обучающих материалов и пр.).

8.2. Стороны не несут ответственности за полное или частичное невыполнение ими своих обязательств по настоящему Договору, если такое невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: наводнения, других стихийных бедствий, военных действий, постановлений и решений органов государственной власти или других событий. Надлежащим подтверждением наличия форс-мажорных обстоятельств и их продолжительности для Сторон является справка, выдаваемая уполномоченными органами.

8.3. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между ними. Сторона, чье право нарушено, направляет другой Стороне письменную претензию (требование) посредством электронной связи. Если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней Сторона, направившая претензию, не получила ответ на нее, а также, если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения первого ответа на претензию Стороны не пришли к каким-либо договоренностям, то Сторона, чье право нарушено, вправе для защиты своего права обратиться в суд по месту нахождения Qlang.

8.4. Признание судом какого-либо положения настоящего Договора недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Договора.

8.5. Qlang вправе уступить права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам, а Пользователь настоящим дает свое согласие на такую уступку прав и обязанностей. Также Qlang вправе поручать третьим лицам полное или частичное предоставление сервисов Пользователю.

Контакты для связи <https://qlang.kz/contacts>