

Регламент и Правила Использования Образовательной Платформы AALAM

Дата последнего обновления: 02.03.2026

Добро пожаловать в AALAM! Мы создали эту платформу, чтобы соединить талантливых студентов с учениками, которым нужна помощь. Наша цель — построить честное, уважительное и продуктивное сообщество. Настоящие Правила (далее — «Регламент») регулируют отношения между всеми участниками платформы: Наставниками, Учениками и Администрацией AALAM.

Регистрируясь на платформе, вы подтверждаете, что полностью прочитали, поняли и согласны с данным Регламентом.

1. Общие положения и Термины

- 1.1. ****Платформа**** — веб-сайт aalamedu.kg и связанные с ним сервисы, предоставляющие технологическую площадку для организации онлайн-занятий.
- 1.2. ****Администрация**** — команда AALAM, ответственная за работу платформы, контроль качества и разрешение споров.
- 1.3. ****Наставник**** — студент или выпускник ВУЗа, прошедший отбор и верификацию на Платформе для проведения платных образовательных консультаций (уроков).
- 1.4. ****Ученик**** — школьник 5–11 классов, использующий Платформу для получения знаний.
- 1.5. ****Урок**** — онлайн-занятие в режиме реального времени между Наставником и Учеником, проводимое через видеосвязь на Платформе.
- 1.6. ****Безопасная сделка**** — финансовый механизм Платформы, при котором оплата за урок резервируется и перечисляется Наставнику только после успешного проведения занятия.
- 1.7. ****Консультация Ментора**** — индивидуальная онлайн-встреча или пакет сопровождения по вопросам поступления.
- 1.8. ****Платежная система Finik**** — единственный официальный способ проведения финансовых операций на Платформе.

2. Правила для Наставников и Менторов

2.1. Регистрация и верификация:

- * Наставник и Ментор обязан предоставить достоверную информацию о себе: ФИО, ВУЗ, курс, достижения (баллы ОРТ, дипломы олимпиад).
- * Предоставление поддельных документов или ложной информации ведет к немедленной и пожизненной блокировке аккаунта.

2.2. Профиль Наставника и Ментора:

- * Профиль должен быть заполнен полностью и профессионально.
- * Фотография в профиле должна быть четкой, деловой, без посторонних лиц и отвлекающих элементов.
- * Запрещено указывать в профиле личные контакты (телефон, соцсети, мессенджеры).

2.3. Проведение уроков:

- * Наставник обязан готовиться к каждому уроку, исходя из целей и уровня Ученика.
- * Начинать и заканчивать уроки следует вовремя.
- * Место проведения урока — тихим, с нейтральным фоном и хорошим освещением.
- * Во время урока запрещено курить, употреблять пищу, отвлекаться на посторонние дела.

2.4. Коммуникация:

- * **Категорически запрещено** обмениваться личными контактами (Telegram, WhatsApp, Instagram и др.) и договариваться об оплате вне Платформы. Это является грубейшим нарушением, которое ведет к немедленной блокировке и удержанию всех средств на балансе. *Данное правило введено для обеспечения безопасности всех сторон и гарантии качества.*

2.5. Профессиональная этика:

- * Проявлять уважение, терпение и доброжелательность к Ученику.
- * Недопустимы любые формы дискриминации, оскорблений или обсуждения тем, не связанных с предметом урока.
- * Запрещено выполнять домашние задания и тестовые работы ****вместо**** Ученика. Задача наставника — научить, а не обмануть систему образования.

2.6. Дополнительные правила для Менторов:

- * Ментор обязан предоставлять правдивую информацию о своем опыте.
 - * Ментор не гарантирует поступление, получение гранта или визы.
 - * Запрещено полностью выполнять документы вместо Ученика.
- Ментор оказывает консультационную помощь, а не гарантирует результат.

3. Правила для Учеников и Родителей

3.1. Регистрация:

При регистрации ученик должен указать свои корректные данные.

3.2. Подготовка к уроку:

- * Ученик должен выходить на урок вовремя.
- * Необходимо заранее проверить исправность техники: микрофон, камеру, стабильность интернет-соединения.
- * Урок должен проходить в тихом месте, где Ученика ничто не отвлекает.

3.3. Поведение на уроке:

- * Проявлять уважение к Наставнику. Недопустимы грубость, нецензурная лексика.
- * Нарушение правил поведения может привести к досрочному завершению урока без возмещения средств.

3.4. Обратная связь:

* После каждого урока Родителю/Ученику предлагается оставить отзыв и поставить оценку Наставнику. Просим оставлять честные и конструктивные отзывы — это помогает другим сделать правильный выбор и улучшает качество работы Платформы.

4. Финансовые Условия

4.1. Оплата:

* Все курсы оплачиваются через платформу в платежной системе Finik.
* Оплата напрямую Наставнику (на карту, наличными) **категорически запрещена. Платформа не несет ответственности за такие сделки.

4.2. Комиссия Платформы:

* AALAM удерживает комиссию в размере **15-20%** от стоимости каждого проведенного урока. Эта комиссия идет на техническое обслуживание, маркетинг, поддержку и развитие Платформы.
* Остальная сумма выплачивается Наставнику или Ментору

4.3. Выплаты Наставникам и Менторам:

* Выплаты производятся на банковскую карту или электронный кошелек Наставнику и Ментору 1-2 раза в месяц в установленные даты (например, 5 и 20 числа каждого месяца).
* Минимальная сумма для вывода устанавливается Администрацией.

5. Правила отмены и переноса уроков/курса

5.1. Отмена/перенос Учеником:

* **Более чем за 24 часа** до начала урока: Ученик может отменить или перенести урок без штрафа. Средства полностью возвращаются на баланс на Платформе.
* **Менее чем за 3 часа** или неявка на урок: Урок считается состоявшимся, и его стоимость удерживается в полном объеме.

5.2. Отмена/перенос Наставником:

* Наставник обязан предупредить об отмене/переносе урока не менее чем за 24 часа. Частые отмены со стороны Наставника негативно влияют на его рейтинг.
* При отмене урока Наставником средства полностью возвращаются на баланс Ученика.
* В случае экстренной отмены менее чем за 3 часа Наставник может получить предупреждение от Администрации.

5.3. Опоздания:

* Если Ученик опоздает, Наставник вправе считать урок состоявшимся и получить полную оплату.
* Если Наставник или Ментор опаздывает более чем на 15 минут, Ученик вправе потребовать полный возврат средств или бесплатный перенос урока.

6. Технические сбои

6.1. Если урок не состоялся или был прерван по вине ****Наставника**** (проблемы с интернетом/оборудованием), Ученик получает полный возврат средств или бесплатный перенос.

6.2. Если урок не состоялся или был прерван по вине ****Ученика****, урок считается проведенным, оплата не возвращается.

6.3. Если урок прерван из-за сбоя на ****Платформе****, урок переносится на другое время бесплатно.

6.4. Обо всех технических проблемах необходимо немедленно сообщать в службу поддержки AALAM.

7. Контроль качества и разрешение споров

7.1. В случае возникновения конфликтной ситуации (например, Ученик недоволен качеством урока), необходимо в течение 24 часов после занятия обратиться в службу поддержки AALAM, предоставив детальное описание проблемы.

7.2. Администрация выступает в роли арбитра. Мы изучаем переписку в чате, запись урока (если она велась) и другие данные. Решение Администрации по спорному вопросу является окончательным.

8. Санкции и блокировка

8.1. Администрация вправе применить следующие санкции:

* ****Предупреждение:**** за незначительные нарушения (опоздание, неконструктивная критика).

* ****Временное понижение в рейтинге:**** за частые отмены уроков.

* ****Временная блокировка аккаунта (на 7-30 дней):**** за повторные нарушения или жалобы.

* ****Постоянная блокировка аккаунта с удержанием средств на балансе:**** за грубые нарушения, такие как:

* Попытка увести клиента с Платформы.

* Обмен личными контактами.

* Мошенничество, обман.

* Оскорбление или домогательство по отношению к другим пользователям.

* Предоставление ложных данных при регистрации.

9. Заключительные положения

9.1. Администрация AALAM, Наставники и Менторы не несут ответственность за результаты Учеников.

* Итоговые решения принимаются образовательными учреждениями и государственными органами.

9.2. Администрация AALAM оставляет за собой право вносить изменения в данный Регламент в одностороннем порядке, уведомляя пользователей по электронной почте или через объявление на сайте.

9.3. Продолжая использовать Платформу после внесения изменений, вы автоматически соглашаетесь с новой версией Регламента.

9.4. По всем вопросам, не урегулированным данным Регламентом, обращайтесь в службу поддержки: ** aalamedu.team@gmail.com **.

10. Политика возврата средств

10.1. Общие положения

Возврат средств осуществляется только за услуги, оплаченные через Платформу AALAM с использованием платежной системы Finik.

Решение о возврате средств принимается Администрацией Платформы после рассмотрения обстоятельств ситуации.

10.2. Случаи полного возврата средств

Пользователь имеет право на 100% возврат средств, если:

1. Наставник или Ментор часто переносит занятия или консультацию.
2. Занятие не состоялось по техническим причинам со стороны Наставника.
3. Ученик отменил участие до начала курса, и ни одно занятие не было проведено.

10.3. Перенос занятия

Вместо возврата средств может быть предложен перенос занятия, если:

- Наставник уведомил об отмене заранее.
- Возникли технические проблемы во время урока.
- Стороны согласны на новую дату проведения занятия.

10.4. Случаи, когда возврат средств не осуществляется

Возврат средств не производится, если:

1. Ученик не подключился к занятию без предупреждения.
2. Урок или консультация были полностью проведены.
3. Ученик остался недоволен результатом занятия, но услуга была оказана в полном объеме.

10.5. Частичный возврат

При покупке курса возможен частичный возврат, если:

- часть занятий уже была проведена,
- возврат запрашивается за неиспользованные занятия.

В этом случае возврат рассчитывается за оставшиеся занятия за вычетом комиссии платежной системы и комиссии Платформы.

10.6. Спорные ситуации

В случае возникновения споров:

- Ученик должен обратиться в поддержку в течение 24 часов после занятия.
- Администрация может запросить дополнительную информацию у обеих сторон.
- Решение Администрации Платформы является окончательным.

10.7. Ограничение ответственности

Платформа AALAM не несет ответственности за услуги, оплаченные напрямую Наставнику или Ментору в обход Платформы и платежной системы Finik.

В таких случаях возврат средств и разрешение споров не осуществляются.