

	АНО ДПО «ФАДО»			
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура Правила возврата денежных средств			
СМК-ДП - 02/10-23				

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ДПО «ФАДО»



И.А. Попов

20 октября 2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
документированная процедура

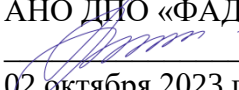
ПОЛОЖЕНИЕ
Правила возврата денежных средств

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по качеству

Руководитель управления по учебно-методической работе

АНО ДПО «ФАДО»

 В.М. Баринаева

02 октября 2023 г.

Москва, 2023

Версия: 1.0	Должность	ФИО/подпись	Дата	стр. 1 из 14
Разработал	методист по СМК		02.10.2023	

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
III. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
IV. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	4
1. Общие положения.....	4
2. Правила возврата денежных средств по Договору об образовании	5
3. Общие условия выплаты Суммы возврата	5
4. Порядок и сроки возврата	8
V. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	5
VI. ЛИСТ РАССЫЛКИ	8
VII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	9
VIII. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	10

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Назначение документа

1.1. Настоящее Положение составлено в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011 на базе политики Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Федеративная академия дополнительного образования» (АНО ДПО «ФАДО») по системе качества переподготовки и повышения квалификации слушателей (обучающихся).

1.2. Положение действует наряду со стандартами и другой нормативной документацией, на которую даны ссылки и является самостоятельным документом в системе менеджмента качества переподготовки и повышения квалификации слушателей (обучающихся).

2. Область применения документа

2.1. Положение устанавливает порядок осуществления операций, связанных с возвратом денежных средств лицам (в том числе юридическим лицам), которые заключили Договор об образовании с АНО ДПО «ФАДО».

3. Введение в действие документа

3.1. Положение вводится в действие с момента утверждения.

3.2. Требования данного документа являются обязательными для всех подразделений Академии, входящих в область распространения СМК.

4. Хранение документа

4.1 Хранение документа проводится в соответствии с требованиями по делопроизводству.

II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих нормативно-правовых и методических документов:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями на 4 августа 2023 года) (редакции, действующей с 1 сентября 2023 года);

– Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Постановления Правительства РФ от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»;

– Устава Академии;

– Локальных актов Академии;

– ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;

– ГОСТ Р 52614.2 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001–2001 в сфере образования;

III. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В данном Положении используются следующие понятия – термины краткого терминологического словаря в области управления качеством профессионального образования, рекомендованного письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16, а также термины, определенные в ИСО 9000-2001.

3.2. В Положении используются следующие обозначения и сокращения:

Академия - АНО ДПО «ФАДО»

СМК – система менеджмента качества;

Положение – Правила возврата денежных средств;

Сайт - информационный web-ресурс, имеющий четко определенную законченную смысловую нагрузку и являющийся электронным общедоступным информационным ресурсом, размещенным в глобальной сети Интернет <https://fado-dpo.ru/>

Услуги – Платные образовательные услуги по программе дополнительного профессионального образования (программа повышения квалификации и программа профессиональной переподготовки), оказываемые Организацией на основании Договора об образовании.

Договор об образовании – Договор об оказании платных образовательных услуг по программе дополнительного профессионального образования, заключенный между Организацией и Обучающимся или Организацией и Заказчиком.

Программа обучения - Программа дополнительного профессионального образования (программа повышения квалификации или программа профессиональной переподготовки), размещенная на портале <https://fado-dpo.ru/>

Стоимость обучения - Стоимость услуг по Договору об образовании.

Заказчик - Физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, уплачивающий по Договору об образовании Услуги в пользу Обучающихся, названных Заказчиком.

Обучающийся - Физическое лицо, осваивающее Программу обучения по Договору об образовании.

Плательщик - Физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, уплачивающий Услуги по Договору об образовании.

Сумма возврата - Стоимость Услуг, подлежащая возврату.

Дата заявления - Дата получения Организацией письменного заявления (п. 4.1. Правил).

IV. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Общие положения

1.1 Правила возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в редакции, учитывающей положения Конституции Российской Федерации, действующего законодательства Российской Федерации и Устава Академии.

1.2 Положение регулирует и определяет:

- отношения между Организацией и Обучающимся или между Организацией и Заказчиком, связанные с возвратом оплаченной стоимости Услуг (в случае расторжения Договора об образовании по инициативе одной из сторон, по соглашению сторон или в силу закона).

1.3. Положение рассматривается на Правлении Академии и утверждается Ректором Академии. Положение вступает в силу с момента его утверждения Ректором Академии. Положение действует без ограничения срока (до внесения соответствующих изменений и дополнений или принятия нового Положения).

Все изменения и дополнения в Положение вносятся после рассмотрения их на заседании Правления Академии.

1.4. Положение обязательно для всех служб, структурных подразделений, входящих в Академию.

1.5. Все вопросы, связанные с применением настоящего Положения, решаются администрацией Академии в пределах предоставленных ей прав.

1.6. Положение публикуется на официальном Сайте Академии.

2. Правила возврата денежных средств по Договору об образовании

2.1. В случае расторжения Договора об образовании не позднее дня проведения второго занятия по Программе обучения, Организация обязуется возратить Плательщику его полную стоимость. Возврат Стоимости обучения производится на Дату заявления (п. 4.1. Правил).

2.2. В случае расторжения Договора об образовании по Соглашению сторон либо по инициативе Заказчика, позднее дня проведения второго занятия по Программе обучения, но до окончания обучения, Организация обязуется возвратить Плательщику Сумму возврата за вычетом стоимости проведенных занятий. Сумма возврата, рассчитывается Организацией на Дату заявления (п. 4.1. Правил).

2.3. При расторжении Договора об образовании по одному из оснований:

- пропуска Обучающимся без уважительной причины более 25% часов от общего объема, предусмотренных Программой обучения,
- невыполнение Обучающимся обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана,
- неявки Обучающегося для прохождения итоговой аттестации,
- получения Обучающимся неудовлетворительных результатов итоговой аттестации.

Услуга считается оказанная Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме, денежные средства возврата не подлежат.

2.4. Сумма возврата в соответствии с п.2.2. Правил определяется в следующем порядке:

2.4.1. Формула для расчета стоимости одного занятия по Программе обучения:

Формула для расчета стоимости одного дня занятий по Программе обучения:

$A = B / N1$, где

A – Стоимость обучения одного дня занятий,

B – Стоимость обучения по Программе обучения,

N1 – Общее количество дней занятий по Программе обучения,

Сумма возврата по Программе обучения рассчитывается по формуле:

$C = B - A * N2$, где

C – Сумма возврата по Программе обучения,

B – Стоимость обучения по Программе обучения,

A – Стоимость обучения одного дня занятий,

N2 – Количество проведенных дней занятий по Программе обучения на дату заявления;

2.4.3. В случае, если Договор об образовании заключен между Организацией и Заказчиком в пользу нескольких Обучающихся, то Сумма возврата (п. 2.4.1. Правил), рассчитывается в отношении каждого Обучающегося.

2.4.4. Если Стоимость обучения была оплачена в полном объеме до Даты заявления (п. 4.1. Правил), то Организация вправе удержать из Суммы возврата по Программе обучения (п. 2.4.1. Правил) фактически понесенные Организацией расходы, необходимые для исполнения Договора об образовании.

3. Общие условия выплаты Суммы возврата

3.1. Если Сумма возврата меньше оплаченной стоимости Услуг на дату подачи (п. 4.1. Правил), то Организация выплачивает разницу между оплаченной стоимостью Услуг и Суммой возврата.

3.2. Если Сумма возврата больше оплаченной стоимости Услуг на Дату заявления (п. 4.1. Правил), то Сумма возврата и разница не выплачиваются, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. При этом Плательщик обязуется выплатить Организации разницу между Суммой возврата и оплаченной стоимостью Услуг, в течение пяти рабочих дней с Даты заявления (п. 4.1. Правил).

3.3. Сумма возврата выплачивается Плательщику по банковским реквизитам, которые указаны Плательщиком в заявлении (п. 4.1. Правил).

3.4. Если Плательщик уплатил стоимость Услуг через Сбербанк Онлайн, то Сумма возврата выплачивается ему по банковским реквизитам, которые указаны Плательщиком в заявлении (п. 4.1. Правил).

4. Порядок и сроки возврата

4.1. Сумма возврата выплачивается на основании письменного заявления в свободной форме (далее - заявление), составленное на имя Ректора АНО ДПО «ФАДО». Заявление должно быть направлено на электронный адрес Организации info@fado-dpo.ru с указанием реквизитов, предусмотренных в п.4.4.1. - 4.4.3.

4.2. Заявление, направленное от имени Обучающегося, должно быть собственноручно им подписано и направлено в виде хорошо читаемой скан – копии.

4.3. Заявление, направленное Заказчиком, должно быть подписано лицом, уполномоченным на подписание, и направлено в виде хорошо читаемой скан – копии. Если заявление подписано представителем Заказчика по доверенности, к заявлению должна быть приложена копия доверенности.

4.4. В заявлении (п. 4.1. Правил) должно быть указано:

4.4.1. если Платательщик – юридическое лицо (заявление оформляется на официальном бланке Организации):

- полное наименование;
- дата заявления;
- адрес места нахождения;
- контактный телефон;
- инициалы, должность и реквизиты доверенности (если применимо) лица, подписавшего заявление;
- данные Обучающегося (ФИО, электронная почта, телефон);
- название Программы обучения;
- причина отказа;
- реквизиты Договора об образовании;
- сумма возврата, рассчитанная по формуле (п.п.2.4. Правил);
- банковские реквизиты (номер расчетного счета, наименование банка, ИНН банка, номер корреспондентского счета банка, БИК).

4.4.2. если Платательщик – физическое лицо, который оплатил стоимость Услуг через онлайн банкинг/банковское приложение:

- дата заявления;
- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес места жительства;
- телефон;
- название Программы обучения;
- причина отказа;
- реквизиты Договора об образовании;
- сумма возврата, рассчитанная по формуле (п.п.2.4. Правил);
- банковские реквизиты (номер расчетного счета, наименование банка, ИНН банка, номер корреспондентского счета банка, БИК банка).

В заявлении (п. 4.1. Правил) рассчитана с нарушением порядка (п.п. 2.4. Правил), Организация рассчитывает Сумму возврата в соответствии с п.п. 2.4.1., 2.4.2. Правил и выплачивает ее Платательщику на условиях, предусмотренных разделом 4 Правил.

4.6. Если стоимость Услуг была уплачена Обучающимся, то Организация уплачивает Сумму возврата в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заявления (п. 4.1. Правил).

4.7. Если стоимость Услуг была уплачена Заказчиком, то Организация уплачивает Сумму возврата в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты заявления (п. 4.1. Правил).

V. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Система менеджмента качества

Правила возврата денежных средств

наименование документа

С документом «Правила возврата денежных средств» ознакомлен.

Кто ознакомлен ФИО/должность	Подпись	Дата ознакомления	Кто ознакомил ФИО/должность	Подпись

VI. ЛИСТ РАССЫЛКИ

Система менеджмента качества

Правила возврата денежных средств
наименование документа

Должность	Фамилия инициалы	Дата получения	№ экз.	Подпись о получении
			1	
			2	
			3	
			4	
			5	
			6	
			7	
			8	
			9	
			10	

VII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Система менеджмента качества

Правила возврата денежных средств

наименование документа

№ изме нения	Номер листа	Основание для внесения изменения	Должность	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения

VIII. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Система менеджмента качестваПравила возврата денежных средств
наименование документа

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
Правление АНО ДПО «ФАДО»
От 20 октября 2023 г. № 3

Ректор АНО ДПО «ФАДО»



И.А. Попов

Руководитель управления по
учебно-методической работе
АНО ДПО «ФАДО»



В.М. Барина

М.П.

