

Индивидуальный предприниматель Магомадов Аслан Гериханович
ИНН: 201010728477; ОГРНИП: 322100000003210

УТВЕРЖДАЮ
Индивидуальный предприниматель



_____/Магомадов А.Г./
от 01.09.2026 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

«ОФЕРТА, ВОЗВРАТЫ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ»

Практический курс для онлайн-школ и учебных центров: от согласования оферты с программой до индивидуального расчета возврата и ответа на обращение клиента

Адресат программы: взрослые слушатели от 18 лет, руководители онлайн-школ и учебных центров, сотрудники клиентских отделов, методисты, юристы и индивидуальные предприниматели

Срок реализации: 4 календарных дня

Объем программы: 8 академических часов

Количество модулей: 1

Количество тем: 4

Режим занятий: одна тема в учебный день объемом 2 академических часа

Форма обучения: заочная, с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Направленность: социально-гуманитарная

Уровень освоения: базовый

Республика Карелия, 2026 г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Оферта, возвраты и работа с клиентами» посвящена согласованию публичной оферты с образовательной программой, рассмотрению обращений учеников, индивидуальному расчету возврата и особенностям оплаты обучения за счет государственных средств.

Правовой статус настоящей Программы. Курс является дополнительной общеобразовательной программой для взрослых. Он не присваивает профессиональную квалификацию, не заменяет юридическое сопровождение конкретного спора и не предполагает работу с персональными данными реальных клиентов в учебной среде.

Нормативная основа Программы: Федеральный закон № 273-ФЗ, Правила оказания платных образовательных услуг, Гражданский кодекс РФ, Закон о защите прав потребителей, законодательство о материнском капитале и социальной помощи, а также официально опубликованная судебная практика.

Актуальность программы. Для корректной работы с возвратами недостаточно установить в оферте единый процент удержания. Школе нужно согласовать публичные обещания с утвержденной программой, подтверждать момент заключения договора и фактический ход обучения, собирать документы по обращению и объяснять клиенту индивидуальный расчет.

Адресат программы. Взрослые слушатели от 18 лет: руководители онлайн-школ и учебных центров, сотрудники клиентских и учебных отделов, методисты, юристы и индивидуальные предприниматели. Требования к профильному образованию не предъявляются.

Объем и срок реализации. 8 академических часов, в том числе 4 часа теоретической и 4 часа практической работы на учебных образцах. Нормативный срок освоения — 4 календарных дня.

Форма обучения. Заочная, с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Материалы размещаются на платформе LISRENT.

Язык обучения. Русский.

Особенности набора. Свободный набор в течение календарного года. Индивидуальный график исчисляется с даты предоставления доступа.

1.1. Курс особенно полезен, если

1. описание курса, образовательная программа и условия оферты расходятся;
2. возврат рассчитывается по общему проценту без проверки истории фактического обучения;
3. сотрудники клиентского отдела не знают, какие сведения нужны для ответа;
4. не определен порядок работы с платежами из материнского капитала или социального контракта.

1.2. Правовые границы программы

Программа не предлагает исключить законное право потребителя на отказ от договора. Образцы формулировок и расчетов применяются после проверки обстоятельств конкретного обращения, условий договора, качества и объема оказанных услуг и документов о расходах.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Цель программы — сформировать у слушателя порядок подготовки согласованной оферты и рассмотрения обращений о возврате оплаты за обучение с учетом фактического исполнения договора и источника платежа.

Задачи программы: разграничить оферту и индивидуальный договор; проверить состав обязательных сведений; разобрать судебные подходы к возвратам; освоить сбор подтверждений об обучении и расходах; доработать раздел о возврате; определить особенности работы с материнским капиталом и социальным контрактом.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

После освоения Программы слушатель сможет:

1. сверить оферту с карточкой курса, утвержденной программой и сведениями на сайте;
2. определить, кто является заказчиком, обучающимся и плательщиком по конкретному договору;
3. собрать историю предоставленного доступа и фактически проведенного обучения;
4. отличить подтвержденную стоимость оказанных услуг от документально подтвержденных расходов;
5. выявить в разделе о возврате условия, ограничивающие права потребителя;
6. подготовить мотивированный ответ на обращение и индивидуальный расчет;
7. разграничить порядок возврата при оплате материнским капиталом и средствами социального контракта.

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модуля и тем	Всего	Теория	Практ.	Форма контроля
1.	Модуль 1. Публичная оферта, возвраты и сопровождение обращений обучающихся	8	4	4	Самопроверка
1.1.	Тема 1.1. Публичная оферта и договор об оказании платных образовательных услуг	2	1	1	Самопроверка
1.2.	Тема 1.2. Судебная практика по отказу от обучения и расчету возврата	2	1	1	Самопроверка
1.3.	Тема 1.3. Условия возврата в оферте и работа с обращением клиента	2	1	1	Самопроверка
1.4.	Тема 1.4. Возвраты при оплате материнским капиталом и средствами социального контракта	2	1	1	Самопроверка
	Итого по программе	8	4	4	—

Практическая часть проводится непосредственно во время изучения каждой темы на учебных образцах. Отдельные обязательные домашние задания и передача школе документов реальных клиентов не предусмотрены.

5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Модуль 1. Публичная оферта, возвраты и сопровождение обращений обучающихся

Тема 1.1. Публичная оферта и договор об оказании платных образовательных услуг

Теоретическая часть (1 ак. ч.). Рассматриваются публичная оферта и акцепт как способ заключения договора, а также отличие оферты от индивидуального документа, подписанного

сторонами. На примере онлайн-школы разбираются обязательные сведения договора об образовании: исполнитель, заказчик и обучающийся, характеристики программы, форма и срок обучения, полная стоимость, порядок оплаты, условия изменения и прекращения договора. Сопоставляются текст оферты, карточка курса, утвержденная программа и сведения на сайте; отдельно рассматриваются обучение несовершеннолетнего, оплата третьим лицом и необходимость подтвердить редакцию оферты, принятую конкретным заказчиком. Показывается, что размещение документа под названием «оферта» не освобождает школу от требований законодательства об образовании и правил оказания платных образовательных услуг.

Практическая часть (1 ак. ч.). По учебному комплекту из карточки курса, программы и фрагмента оферты определить стороны договора, момент акцепта и документ, подтверждающий согласие с условиями. Найти расхождения в названии программы, сроке, объеме, стоимости, порядке открытия материалов и выдаваемом документе. Исправить соответствующие положения фрагмента оферты и составить перечень сведений, которые школа должна сохранить вместе с заказом и платежом.

Результат занятия. Исправленный фрагмент оферты и перечень доказательств ее акцепта.

Тема 1.2. Судебная практика по отказу от обучения и расчету возврата

Теоретическая часть (1 ак. ч.). Разбираются право потребителя отказаться от договора, последствия недостатков услуги и значение условий оферты для спора. На определениях Верховного Суда РФ от 08.08.2023 № 72-КГ23-1-К8 и от 22.04.2025 № 5-КГ25-18-К2 показывается, почему фиксированный процент возврата или формула «доступ предоставлен — услуга оказана полностью» не заменяют исследования фактического объема и качества обучения. Отдельно рассматриваются подтверждения исполнения: дата предоставления доступа, календарный график, открытые и проведенные занятия, посещение, проверка работ, обращения к куратору, переписка, платежи и документы о расходах. Разграничиваются стоимость подтвержденно оказанной части услуг и фактически понесенные расходы, связанные с неоказанной частью договора; суммы нельзя удерживать дважды.

Практическая часть (1 ак. ч.). Разобрать два опубликованных судебных акта: выделить требования ученика, условие оферты, доводы школы, установленный объем обучения и факты, которые суд потребовал дополнительно проверить. По учебному обращению клиента составить хронологию исполнения, отметить подтвержденные и неподтвержденные сведения и подготовить индивидуальный расчет суммы к возврату без автоматического применения общего процента. В завершение сформулировать, какие документы нужно запросить у учебной части, платформы и бухгалтерии до ответа клиенту.

Результат занятия. Хронология исполнения, проект индивидуального расчета и перечень недостающих подтверждений.

Тема 1.3. Условия возврата в оферте и работа с обращением клиента

Теоретическая часть (1 ак. ч.). Рассматривается назначение раздела о возврате в оферте и отдельного внутреннего порядка обработки обращений. Показывается, как описать способы подачи заявления, фиксацию даты его получения, ответственное подразделение, проверку оснований обращения, сбор сведений об исполнении и направление мотивированного ответа. Разбираются корректные основания расчета, порядок подтверждения расходов и запрет условий, которые лишают потребителя права на отказ или заранее объявляют всю оплату невозвратной. Причины возвратов анализируются также через качество описания курса, обещания при продаже, техническую доступность материалов и своевременность помощи ученику: задача школы — предупреждать

обоснованные претензии, а не затруднять законный возврат.

Практическая часть (1 ак. ч.). На основе предоставленного шаблона доработать раздел oferty о прекращении обучения и возврате: указать понятный канал обращения, порядок проверки фактов и перечень документов для индивидуального расчета. Удалить из образца формулировки об автоматическом невозврате после открытия доступа, произвольные штрафы и условия, по которым молчание ученика считается отказом от прав. По учебному заявлению составить короткий проект ответа клиенту с описанием установленных фактов, расчетом и ссылкой на приложенные подтверждения.

Результат занятия. Доработанный раздел oferty и проект мотивированного ответа клиенту.

Тема 1.4. Возвраты при оплате материнским капиталом и средствами социального контракта

Теоретическая часть (1 ак. ч.). Сопоставляются две разные модели государственного финансирования обучения. При оплате материнским капиталом проверяются договор с владельцем сертификата, сведения о перечислении средств Социальным фондом России, основание прекращения обучения и стоимость фактически оказанных услуг; неиспользованная часть целевых средств возвращается в территориальный орган СФР, перечисливший оплату. По социальному контракту уточняются региональные правила, программа социальной адаптации, получатель выплаты, фактический плательщик по договору со школой и документы целевого расходования; маршрут возврата определяется условиями финансирования и договора, а не переносится автоматически из схемы материнского капитала. Разбирается согласование ответа клиенту с бухгалтерией и, при необходимости, уполномоченным государственным органом, а также сохранение платежных и учебных подтверждений.

Практическая часть (1 ак. ч.). По двум учебным ситуациям — оплате материнским капиталом и оплате курса гражданином за счет выплаты по социальному контракту — определить заказчика, обучающегося, плательщика, источник средств и адресата возможного возврата. Сверить договор, платежные документы, период обучения и документ о прекращении образовательных отношений. Подготовить для каждой ситуации перечень действий школы и проект ответа, отдельно отметив сведения, которые требуется подтвердить в СФР или в региональном органе социальной защиты.

Результат занятия. Два алгоритма обработки обращения с перечнем документов и адресатов возврата.

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Прием на обучение осуществляется в течение всего календарного года. Индивидуальный учебный график начинается с даты и времени предоставления доступа к Программе на платформе LISRENT и не привязан к календарному месяцу приобретения курса.

Единственный модуль и все четыре темы открываются автоматически одновременно с момента предоставления доступа. Учебный график определяет рекомендуемую последовательность: одна тема объемом 2 академических часа в каждый учебный день. Нормативный срок освоения Программы составляет 4 календарных дня.

Учебный день	Модуль	Тема	Наименование занятия	Ак. ч.	Доступ к материалам
День 1	Модуль 1	Тема 1.1.	Публичная оферта и договор об оказании платных образовательных услуг	2	Открыт с даты предоставления доступа
День 2	Модуль 1	Тема 1.2.	Судебная практика по отказу от обучения и расчету возврата	2	Открыт с даты предоставления доступа
День 3	Модуль 1	Тема 1.3.	Условия возврата в оферте и работа с обращением клиента	2	Открыт с даты предоставления доступа
День 4	Модуль 1	Тема 1.4.	Возвраты при оплате материнским капиталом и средствами социального контракта	2	Открыт с даты предоставления доступа
Итого	1 модуль	4 темы	Программа полностью	8	4 календарных дня

6.1. Правила доступа и учебной нагрузки

1. дата предоставления доступа считается первым учебным днем по индивидуальному графику;
2. все темы и материалы открываются автоматически одновременно в первый учебный день;
3. одновременное открытие материалов не меняет последовательности освоения, отраженной в графике;
4. на один учебный день предусмотрены теоретическая и практическая части одной темы общим объемом 2 академических часа;
5. дополнительный технический период доступа, если он установлен офертой, не меняет объем и нормативный срок реализации Программы.

Правовая оговорка. Календарный график описывает организацию обучения, но сам по себе не подтверждает оказание каждой услуги и не прекращает законное право заказчика на отказ от договора. При обращении за возвратом школа устанавливает фактические обстоятельства исполнения договора и подтверждает их документами.

7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И АТТЕСТАЦИЯ

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль организуется как самопроверка учебных решений по образцам, представленным в материалах каждого занятия. Обязательная передача результатов преподавателю не требуется; оценка по балльной шкале не выставляется.

7.2. Промежуточная и итоговая аттестация

Промежуточная и итоговая аттестация не предусмотрены. Документ о квалификации по результатам освоения Программы не выдается.

7.3. Оценочные материалы

Для самопроверки используются контрольные вопросы к учебным ситуациям и демонстрационные разборы. Они не являются экзаменом или обязательным домашним заданием.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

8.1. Методическое обеспечение и раздаточные материалы

К каждой теме предоставляются лекционный материал, ссылки на действующие нормативные акты и официально опубликованные судебные решения, учебные фрагменты оферты, образец обращения клиента и демонстрационные документы для расчета. Учебные ситуации обезличены и не предполагают передачу персональных данных реальных клиентов.

8.2. Методы обучения

Применяются разбор нормативных требований, сопоставление документов школы, анализ опубликованных судебных актов, работа с учебными шаблонами, индивидуальный расчет по заданным фактам и самопроверка по образцу.

8.3. Кадровые условия

Программу реализует педагог дополнительного образования, методист и (или) привлеченный специалист, имеющий опыт подготовки договорных документов и сопровождения обращений по образовательным услугам.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

9.1. Электронная информационно-образовательная среда

Обучение проводится на платформе LISRENT. Платформа обеспечивает размещение лекций, текстовых и раздаточных материалов, одновременное открытие всех тем с даты предоставления доступа и фиксацию сведений о предоставлении доступа и обращении к материалам.

Адрес платформы: Платформа LISRENT (lisrent.ru)

9.2. Требования к персональному компьютеру или ноутбуку

1. операционная система Windows 10 или Windows 11, macOS 12 и выше либо актуальный дистрибутив Linux;
2. двухъядерный процессор от 1,5 ГГц, оперативная память от 4 ГБ и не менее 2 ГБ свободного места;
3. экран с разрешением не ниже 1280 × 720 пикселей, клавиатура, мышь или тачпад;
4. актуальная версия Яндекс Браузера, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox или Safari;
5. устойчивое подключение к сети Интернет со скоростью от 5 Мбит/с;
6. программа или онлайн-сервис для просмотра PDF-файлов и документов форматов DOCX и XLSX.

9.3. Смартфон или планшет

Для просмотра лекций допускается смартфон или планшет с Android 10 и выше либо iOS/iPadOS 15 и выше, актуальным браузером и устойчивым подключением к сети Интернет. Для чтения судебных решений и доработки фрагментов оферты рекомендуется персональный компьютер или ноутбук.

9.4. Программное обеспечение и форматы материалов

1. браузер с поддержкой JavaScript и файлов cookie, необходимых для авторизации на платформе;
2. средство просмотра видео и воспроизведения звука;
3. редактор текстовых документов с поддержкой DOCX;
4. табличный редактор с поддержкой XLSX;
5. средство просмотра PDF-файлов.

9.5. Требования к рабочему месту

Рабочее место должно позволять просматривать материалы и работать с документами одновременно. Слушателю рекомендуется использовать индивидуальную учетную запись, обновлять операционную систему и браузер, сохранять учебные образцы отдельно от документов реальных клиентов и создавать резервные копии.

10. УТВЕРЖДЕНИЕ, АКТУАЛИЗАЦИЯ И ПУБЛИКАЦИЯ ПРОГРАММЫ

10.1. Разработка и утверждение

Настоящая дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа разрабатывается и утверждается индивидуальным предпринимателем самостоятельно. Программа посвящена договорной и клиентской работе учебного центра; сама по себе она не является программой ДПО или профессионального обучения.

10.2. Основания для актуализации

1. изменение законодательства об образовании, защите прав потребителей, платных образовательных услугах или целевом использовании государственных средств;
2. появление значимой судебной практики, влияющей на содержание учебных примеров;
3. изменение состава тем, объема, календарного графика, формы обучения или порядка доступа;
4. изменение платформы, раздаточных материалов, кадровых либо материально-технических условий;
5. выявление противоречий между Программой, карточкой курса, офертой и фактическим обучением.

10.3. Публикация сведений о программе

Сведения о реализуемой Программе публикуются в применимом для исполнителя разделе сайта. Опубликованная редакция должна соответствовать фактическому содержанию, объему, форме обучения и календарному графику курса.

10.4. Версии и архив

Действующая редакция обозначается датой утверждения и при принятой системе — номером версии. Прежние редакции сохраняются во внутреннем архиве вместе со сведениями о периодах их действия; на сайте должна быть доступна актуальная редакция.

11. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ И СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 54
- Постановление Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» — В редакции от 21.08.2026.
- Гражданский кодекс РФ, статьи 434, 437 и 438 о форме договора, оферте и акцепте
- Гражданский кодекс РФ, статья 782 об отказе от договора возмездного оказания услуг
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статьи 16, 29 и 32
- Определение Верховного Суда РФ от 08.08.2023 № 72-КГ23-1-К8
- Определение Верховного Суда РФ от 22.04.2025 № 5-КГ25-18-К2
- Роспотребнадзор: права потребителя при покупке онлайн-курсов
- Федеральный закон от 29.12.2006 № 256-ФЗ о дополнительных мерах государственной поддержки семей
- Постановление Правительства РФ от 24.12.2007 № 926 о направлении средств материнского капитала на образование
- Социальный фонд России: образование детей за счет материнского капитала
- Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»
- Постановление Правительства РФ от 16.11.2023 № 1931 о государственной социальной помощи на основании социального контракта
- Минтруд России: государственный социальный контракт