

## **Правила надання послуг та правил поведінки**

Користуючись Платформою, ви як Користувач цим підтверджуєте свою згоду і готовність дотримуватися наступних обов'язкових Правил надання послуг та правил поведінки (далі - "Правила").

Терміни, що використовуються в цих Правилах, мають те значення, яке їм надано в Умовах надання послуг або інших правових документах, включених за посиланням до Умов надання послуг.

### **Правила надання послуг**

#### **1. Загальні правила**

Ви як Користувач Платформи погоджуєтесь:

- використовувати Платформу виключно з метою вивчення або викладання іноземної мови;
- під час реєстрації на Платформі надавати точну інформацію All Right та підтримувати її актуальною;
- використовувати Послуги та Платформу в спосіб, що є легальним і відповідає чинному законодавству;
- дотримуватися стандартів поведінки, встановлених у цьому документі.

#### **2. Бронювання уроків, перенесення, відміна та проведення уроків**

##### **2.1. Пробні уроки**

2.1.1. Кожен новий Студент на Платформі має право на один або кілька безкоштовних пробних уроків.

2.1.2. Вчитель має право самостійно закривати і відкривати свій обліковий запис для нових пробних уроків за власним рішенням (якщо щонайменше 12 годин на тиждень було заброньовано), але не частіше одного разу протягом 14 днів. Платформа має право самостійно закривати та відкривати профіль Вчителя для нових пробних уроків за власним рішенням на підставі рейтингу Вчителя, відгуків Студентів чи інших причин без надання офіційного повідомлення про цю дію.

2.1.3. Урок можна бронювати не пізніше ніж за 4 години до бажаного часу його початку або менше ніж за 4 години до бажаного часу його початку за умови, що Вчитель приймає це бронювання. Студент має право перенести та/або скасувати урок не пізніше ніж за 4 години до очікуваного часу початку уроку. Якщо Студент не приходять на урок або скасовує його менше ніж за 4 години до запланованого початку, то урок вважатиметься проведеним.

2.1.4. Якщо Студент запізнився на урок на 10 хвилин або більше чи якщо виникають технічні проблеми з боку Студента, то урок вважатиметься проведеним. Якщо Студент не відвідав безкоштовний пробний урок без попереднього скасування або перенесення, то урок вважатиметься проведеним.

2.1.5. Вчитель має право скасувати урок не пізніше ніж за 48 годин до запланованого часу його початку. У цьому випадку урок залишається на рахунку Студента і може бути використаним у майбутньому. Якщо урок не був проведений через вину Вчителя, Студент повинен сповістити Платформу про цей випадок протягом 2 годин починаючи з запланованого часу початку уроку.

Невиконання цього обов'язку призведе до зарахування уроку проведеним належним чином.

2.1.6. Уроки, які не були проведені через вину або недбалість Вчителя, або через технічні проблеми з боку Платформи, залишаться на балансі Студента.

## **2.2. Графік Вчителя. Мінімальна кількість годин викладання**

2.2.1. Вчитель повинен оновлювати свій графік уроків щонайменше за 14 днів наперед. У випадку, якщо Вчитель не оновив свій графік вчасно і отримав бронювання для відкритого слоту, який він/вона не може провести, Вчитель повинен провести заброньований урок або скасувати його, але з усіма наслідками, що застосовуються в разі скасування уроку, передбачених в цих Правилах.

2.2.2. Вчитель повинен мати принаймні 15 годин на тиждень, доступних для бронювання на платформі All Right протягом денного часу в часовому поясі більшості своїх Студентів. У випадку, якщо Вчитель має менше годин, доступних для бронювання, Компанія має право припинити співпрацю з Вчителем.

## **2.3. Підтвердження уроків**

Уроки можуть бути заброньовані в графіку Вчителя принаймні за 4 години наперед. Вчитель повинен підтверджувати уроки вчасно (у випадку вимкнення автоматичного підтвердження):

- для уроків, заброньованих менше ніж за 12, але більше ніж за 4 години наперед: підтвердити якомога швидше, але не пізніше ніж за 2 години до початку уроку;
- для уроків, заброньованих на найближчі 7 днів: підтвердити протягом 12 годин після бронювання;
- для уроків, заброньованих за більш як 8 днів наперед: підтвердити не пізніше ніж за 7 днів до початку уроку.

Вчитель може надіслати запит щодо вимкнення автоматичного підтвердження уроків після проведення 50 уроків із 98% відвідуваністю.

## **2.4. Проведення уроків**

Онлайн уроки можуть бути записані та/або перевірені представником Платформи для забезпечення виконання цих Правил сторонами, а також забезпечення якості навчального процесу. Це право, але не обов'язок компанії All Right.

### **Поведінка під час уроків**

Користувачі визнають, що компанії All Right не зобов'язана відслідковувати поведінку інших користувачів на Платформі. Користувач не повинен проводити уроки у нетверезому стані, під впливом наркотиків і т. д.

### **Зовнішній вигляд та середовище під час уроків**

Користувачі зобов'язані одягатися під час уроків консервативно. Всі Вчителі повинні мати вкриті груди та плечі під час уроків. Вчитель повинен проводити уроки в середовищі, що сприяє навчанню: тихому, добре освітленому, з простим фоном (рекомендується чиста стіна; не повинно бути видно кухні, ліжка, вікна, телевізора), комп'ютер має бути розміщений на рівній поверхні.

### **Виключне використання Платформи**

Для забезпечення можливості компанії All Right оптимізувати використання своєї Платформи,

Вчитель повинен використовувати лише Платформу allright.com для задоволення запитів Студентів. Використання Zoom можливе лише через вбудоване посилання у разі технічних проблем з Платформою allright.com, і відповідний варіант повинен бути вибраний під час завершення уроку ("Проведено з технічною проблемою - Урок проведено в Zoom").

### **Навчальні матеріали**

Вчителю рекомендується використовувати матеріали (слайди), запропоновані Платформою для проведення уроків. Вчитель також погоджується враховувати бажання та інтереси Студента, які зазначені в картці Студента в віртуальному класі, і змінювати зміст уроку згідно з цією інформацією.

### **Методи навчання**

Вчителі повинні володіти сучасними технологіями та методиками навчання, вивченими під час їхньої підготовки і застосовувати їх під час уроків (наприклад, метод Total Physical Response - TPR, гейміфікація і т. д.). Коли їх запрошують, Вчителям слід відвідувати навчання, організовані Платформою.

### **Відвідуваність уроків**

- 2.4.a.1. Вчителям слід увійти в віртуальну класну кімнату не пізніше, ніж за 60 секунд після початку уроку і залишити її не раніше, ніж за 60 секунд до закінчення уроку. У випадку, коли уроки тривають менше ніж 25 хвилин або 55 хвилин (згідно з домовленістю із Студентом), для Платформи виникають додаткові адміністративні та операційні витрати, які відповідно відображаються списанням чистої виплати, отриманої Вчителем.
- 2.4.a.2. Вчителям необхідно підтримувати відсоток відвідуваності уроків на рівні 98%. Вчитель визнає, що невиконання цього може призвести до припинення угоди з Платформою.
- 2.4.a.3. Вхід та ранній вихід. У випадку, якщо Вчитель входить в віртуальну класну кімнату пізніше, ніж через 60 секунд після початку уроку, або залишає віртуальну класну кімнату раніше, ніж за 60 секунд до закінчення уроку, Платформа залишає за собою право утримувати чисті виплати Вчителя згідно із Угодою для відповідного типу уроку.

### **Надання відгуку**

Сторони узгодили, що для збереження високих стандартів, встановлених Платформою для проведення уроків, необхідно виконувати наступні дії:

- Вчитель повинен надати відгук про урок після пробного уроку не пізніше, ніж через 1 годину після завершення уроку.
- Вчитель повинен надати коментарі до уроку після платних уроків не пізніше, ніж через 12 годин після завершення уроку.
- у випадку відсутності Студента на уроці, Вчитель має залишитися в класній кімнаті та зачекати до завершення уроку.
- у випадку, коли Студент запізнився більше, ніж на 5 хвилин або був відсутній на уроці, Вчитель повинен включити таку інформацію у коментар після уроку.
- у випадку, коли Вчитель бачить, що Студент намагається увійти в віртуальну класну кімнату, але виникають технічні проблеми, Вчитель повинен спробувати спершу вирішити проблему, використовуючи вказівки щодо вирішення технічних проблем. Якщо Вчителю не

вдається вирішити проблему, він повинен звернутися до адміністрації Платформи через Чат-бот; Вчитель також повинен включити таку інформацію у коментар після уроку.

- Платформа залишає за собою право застосовувати штрафи за уроки, стосовно яких Вчитель вказав недостовірну інформацію щодо відвідуваності Студента чи технічних проблем;
- Вчитель погоджується, що всі уроки, незавершені вчасно з відповідним коментарем та статусом, вважатимуться не проведеними;
- згідно з правилами Платформи Вчитель погоджується не претендувати на будь-яку оплату за час, витрачений на підготовку до уроку та заповнення відгуку після уроку.

## **2.5. Інформованість Вчителя**

Вчителі відповідальні за підтримку постійної інформованості про актуальні новини, опубліковані в Довідковому центрі або надіслані Вчителю електронною поштою чи іншими засобами зв'язку. Комунікацію, ініційовану Платформою, ніколи не повинно бути ігноровано, і відповіді мають бути надані не пізніше ніж через 48 годин після отримання повідомлення/листа/телефонного дзвінка.

## **2.6. Скасування та перенесення уроків**

Під час процесу скасування вас попросять надати причину скасування. All Right залишає за собою право стягнути вартість уроку, який скасовано або перенесено не в межах визначеного вище часового обмеження.

### **Скасування та перенесення з боку Студента**

- 2.6.a.1. У Студента є право скасувати заброньований урок за 4 години або раніше без будь-яких оплат.
- 2.6.a.2. У випадку, якщо Студент скасовує урок менше ніж за 4 години до його початку, він/вона повинен(на) відшкодувати 75% вартості уроку. В деяких випадках скасування уроку Студентом через форс-мажорні обставини такий урок може бути перенесено.
- 2.6.a.3. У випадку, якщо Студент не відвідав на заброньований урок, Вчитель повинен залишитися у віртуальній класній кімнаті з увімкненою камерою до кінця уроку. У цьому випадку Вчитель отримує 75% відшкодування вартості уроку.
- 2.6.a.4. Якщо Студент з'являється на уроці за 10 або менше хвилин до його закінчення, Вчитель має позначити урок як "Студент не прийшов".
- 2.6.a.5. У разі, якщо Вчитель провів 10 хвилин або менше уроку через технічні труднощі, Вчитель має позначити урок як "Не проведено - технічні проблеми".

У разі, якщо Вчитель провів більше ніж 10 хвилин уроку через технічні проблеми або запізнення Студента, Вчитель має позначити урок як проведений з технічними проблемами.

### **Скасування та перенесення з боку Вчителя**

- 2.6.a.6. Вчитель має право скасувати урок за 48 годин або більше без негативних наслідків.
- 2.6.a.7. Якщо Вчитель має намір перенести урок менше ніж за 48 годин до запланованого початку, Вчитель повинен отримати письмове підтвердження від Студента. Якщо Вчитель просить Платформу допомогти у перенесенні уроку протягом зазначеного 48-годинного періоду, Вчитель повинен надати скріншот або інший доказ, що підтверджує письмову комунікацію із Студентом щодо запиту на перенесення.

- 2.6.a.8. Скасування уроку (підтвердженого або непідтвердженого) менше ніж за 12, але більше ніж за 2 години до початку уроку Вчителем призведе до застосування штрафу до цього Вчителя у розмірі 50% вартості уроку.
- 2.6.a.9. Скасування уроку Вчителем менше ніж за 2 години до початку або пропуск уроку призведе до застосування штрафу до цього Вчителя у розмірі 100% вартості уроку.
- 2.6.a.10. Платформа має право утримувати штрафи з виплат Вчителю без додаткового повідомлення.
- 2.6.a.11. Вчитель має право оскаржити штрафи, накладені за скасування та відсутність на уроці протягом 7 днів з моменту події та із достатніми доказами, що підтверджують обґрунтованість оскарження. Платформа має право відмовити в розгляді апеляцій, якщо вони занадто часті (більше ніж 3 за місяць).

## **2.7. Форс-мажор та відключення Платформи**

У разі, якщо Платформа зазнала загальносистемного збою через технічні причини або форс-мажор, Платформа має право утримувати виплати, які належать Вчителю за зазначені уроки. У цьому розділі термін “Форс-мажор” розуміється як непереборна сила, що включає, без обмежень, будь-які надзвичайні події, зокрема війну або військові дії, епідемії, заходи, призначені для боротьби з епідемією, пожежі, природні катастрофи, аварії у системах постачання електроенергії, зміни діючого законодавства, які можуть перешкоджати виконанню зобов'язань за цими Правилами, а також будь-які інші події, які суд може визнати як непереборну перешкоду.

## **2.8. Система знижок**

Платформа може впроваджувати, змінювати або скасовувати будь-яку систему знижок в межах Платформи. Користувач може отримати докладну інформацію про існуючу систему знижок від менеджера Платформи або з бази знань на Платформі.

Вчитель має право сказати кодову фразу "фіолетовий слон" менеджеру Компанії під час зустрічі з Вчителем при його початку роботи в обмін на стартовий бонус, доданий до облікового запису Вчителя у сумі, еквівалентній вартості першого пробного уроку тривалістю 25 хвилин. Для цілей цих Правил вступна зустріч Вчителя є співбесідою Вчителя з менеджером Компанії, під час якої менеджер допомагає перевірити якість підключення Вчителя, роботу веб-камери, мікрофону та іншого обладнання, а також пояснює функціональність Платформи Вчителю та надає консультації з питань методології.

## **Правила поведінки**

All Right бажає, щоб Платформа та Послуги були безпечними. Користуючись нашими Послугами, вам потрібно піклуватися про кібербезпеку свого облікового запису. Пам'ятайте, що тільки ви особисто відповідальні за безпеку вашого користування інтернетом, і Платформа та Послуги All Right не є винятком. Ми не відповідальні, якщо ви втратите свій обліковий запис через віруси або несанкціонований доступ. Докладнішу інформацію дивіться у правилах безпеки нижче. Не зволікайте повідомити нам, якщо ви виявите ознаки несанкціонованого доступу третіх сторін до вашого облікового запису.

## 1. Поведінка користувача

1.1. Ви розумієте та погоджуєтесь, що ви єдині відповідальні за дотримання всіх законів, правил, регуляцій та обов'язків, які можуть застосовуватися до використання вами Платформи, Послуг та контенту, створеного користувачем, включаючи, без обмежень, норми про конфіденційність, про захист інтелектуальної власності, про боротьбу з надсиланням небажаних повідомлень (спамом), податкові норми та інші. У зв'язку з вашим використанням Платформи, Послуг та контенту, створеного користувачем, ви погоджуєтесь, що ви не будете намагатися і не будете дозволяти або сприяти жодній спробі іншої особи:

- порушувати будь-які місцеві, національні або інші закони чи регуляції, а також будь-які рішення суду;
- надавати або приймати послуги з навчання від будь-яких користувачів All Right, оминаючи Платформу;
- отримувати оплату від Студентів напряму або спонукати чи просити оплату від Студента напряму чи через будь-які інші сервіси, окрім тих, що надаються через Платформу, з метою оминання Платформи або ухилення від сплати комісій, які належать All Right;
- перешкоджати або втручатися будь-яким чином у використання іншим користувачем Послуг;
- не надавати послуги з навчання, які були придбані у вас, за винятком випадків, коли таке ненадання було спричинено непереборною силою або неполадками Платформи;
- обходити або маніпулювати цінами на послуги з навчання, які надаються Вчителем, процесом розрахунку або комісією за послуги, яку належить сплатити All Right;
- не сплатити вартість послуг, які ви придбали;
- рекламувати або пропонувати на продаж товари або послуги з комерційною метою через Платформу, які не є навчальними послугами, що пропонуються через Платформу;
- продавати, перепродавати, надавати ліцензії, розповсюджувати, орендувати, лізингувати або надавати доступ до Послуг будь-якій третій стороні, окрім випадків, коли це схвалено письмово All Right;
- складати графік уроків без відома та підтвердження Студента з метою отримання оплати;
- використовувати ручне або автоматизоване програмне забезпечення, пристрої, скрипти, роботів, бекдори або інші засоби або процеси для доступу, «скрапінгу», «кролінгу» або «павука» будь-яких веб-сторінок або інших служб, розміщених на веб-сайті, Послуг або контенту, створеному користувачами;
- отримувати несанкціонований доступ до будь-якої комп'ютерної системи через Платформу;
- збирати або іншим чином отримувати інформацію про Користувачів, включаючи адреси електронної пошти, без їхньої згоди;
- порушувати приватність будь-якої особи, включаючи, але не обмежуючись, публікацією особистої інформації або іншої конфіденційної інформації про особу без її згоди (або згоди її батьків стосовно дитини, яка не досягла 18-річного віку);
- збирати особисті дані дітей, які не досягли 18-річного віку;
- отримувати доступ до Платформи All Right або Послуг All Right для використання, розкриття або сприяти використанню чи розкриттю будь-якого контенту, створеного користувачами: (i) будь-яким чином, що суперечить нашій Політиці конфіденційності або

Умовам користування; (ii) будь-яким чином, що порушує права на конфіденційність або інші права інших користувачів або будь-якої іншої третьої особи;

- використовувати Платформу, Послуги або контент, створений Користувачами, з комерційною метою чи для будь-яких інших цілей, які не передбачені безпосередньо Умовами користування;
- розмивати, засмічувати або будь-яким іншим способом шкодити бренду Компанії, реєструючи і/або використовуючи назву Компанії чи похідні терміни у доменних іменах, торгових марках чи інших засобів ідентифікації, або реєструючи і/або використовуючи доменні імена, торговельні марки чи інші засоби ідентифікації, які копіюють або є оманливо схожими на домени, торговельні марки, слогани, рекламні кампанії чи інший контент, що належать All Right
- копіювати, зберігати або іншим чином отримувати доступ до будь-якої інформації, що міститься на Платформі та в Послугах, з метою, що не виражена чітко в Умовах користування;
- використовувати Послуги в будь-яких цілях, що суперечать політиці академічної чесності чи іншим політикам поведінки вашого навчального закладу, університету, академічної установи чи робочого місця;
- використовувати Послуги з метою обману, а не сприяння навчанню;
- сприяти найму або наймати Вчителів для виконання завдань, написання робіт, складання тестів чи виконання іншої роботи від імені Користувача;
- спонукати до дій, що становили б кримінальне чи цивільне правопорушення;
- залучатися до або сприяти незаконній торгівлі людьми, включаючи залучення до комерційної сексуальної діяльності та використання примусової праці при наданні викладацьких послуг;
- порушувати права Компанії або права будь-якої іншої особи, включаючи, без обмеження, їхні права на інтелектуальну власність, конфіденційність, публічність або договірні права;
- домагатися інших Користувачів чи здійснювати інші дії, спрямовані на їхнє переслідування;
- використовувати персональні дані іншої особи (таку як ім'я, адреса електронної пошти, ідентифікаційний номер або номер кредитної картки), намагаючись видавати себе за цю особу;
- передавати свій обліковий запис та дані для входу на Платформу All Right іншій особі без згоди All Right;
- втручатися у роботу нашого Веб-сайту або Послуг за допомогою вірусів, ботів, троянських коней, шкідливого коду, флуду пінгами, атак "запитів на змову", спуфінгу, чи подібних методів чи технологій;
- використовувати нашу Платформу чи Послуги для передачі, розповсюдження, публікації чи надсилання інформації, пов'язаної з іншими особами, включаючи, але не обмежуючись, фотографіями інших осіб без їхнього дозволу, особистими контактними даними чи номерами кредитних, дебетових, телефонних карток чи рахунків;
- використовувати нашу Платформу чи Послуги для розповсюдження попередньо не узгодженою комерційною електронною поштою ("спаму") чи рекламних повідомлень;
- збирати або зберігати будь-яку особисту інформацію про інших користувачів, крім використання її в межах Послуг;

- реєструвати більше ніж один обліковий запис або реєструвати обліковий запис від імені іншої особи, крім вас самого;
- публікувати, завантажувати, надсилати чи передавати будь-який контент, який: порушує, чи спонукає до будь-яких дій, які порушують будь-які чинні закони або правила, або можуть призвести до цивільної відповідальності; є неправдивим, оманливим (прямо чи через упушення або незазначення певної інформації) або вводить в оману; є докором, нецензурним або образливим; просуває дискримінацію, расизм, ненависть, образу або шкоду відносно будь-якої особи чи групи осіб;
- використовувати, показувати, дзеркалити або вставляти вміст Веб-сайту або Послуг, чи будь-який окремих елемент в межах Веб-сайту, Послуг або інформацію, що є власністю Компанії, чи структуру та дизайн будь-якої сторінки чи форми, розміщеної на сторінці Веб-сайту чи в Послугах, без прямої письмової згоди Компанії;
- отримувати доступ, втручатися у роботу або використовувати не загальнодоступні частини Платформи, Послуг та технічні системи Компанії;
- намагатися досліджувати, сканувати або тестувати вразливість системи або мережі Компанії або порушувати будь-які засоби безпеки або методи аутентифікації;
- уникати, обходити, вилучати, унеможлиблювати, розкодовувати або іншим чином обходити будь-який технологічний засіб захисту, впроваджений Компанією або будь-яким з наших постачальників чи іншою третьою стороною (включаючи іншого користувача), щоб захищати Веб-сайт та Послуги;
- намагатися розшифрувати, декомпілювати, розкласти на компоненти або реверс-інжинірити будь-який програмний засіб, що використовується для надання Платформи та Послуг;
- підтримувати, заохочувати чи допомагати будь-якій третій стороні здійснювати будь-яку з вищезазначених дій.

1.2. Вчителі зобов'язуються дотримуватися наступних правил у взаємодії зі Студентами: заборонено використовувати навчальні заняття для підбурювання соціальної, расової, національної або релігійної ворожості, для агітації, що сприяє виключності, перевазі чи утиску громадян на підставі соціальної, расової, національної, релігійної чи мовної приналежності, їх відношення до релігії, включаючи поширення недостовірної інформації про історичні, національні, релігійні та культурні традиції народів, а також для спонукання до дій, які суперечать моральним нормам суспільства.

2. Компанія має право розслідувати порушення будь-якого із вищезазначених правил в повній мірі, дозволеній законом. Крім того, як вказано в наших Умовах, ми можемо вжити ряд заходів щодо вас з повідомленням або без нього, включаючи, але не обмежуючись наступним: (а) вимкнення або скасування вашого облікового запису, (б) блокування або видалення певного контенту, розміщеного користувачем на Платформі, через порушення цих Правил.

2.1. All Right може відмовити в наданні Послуг Користувачу, який вирішив скористатися Послугами після припинення чинності цих Умов через допущені ним порушення. Компанія залишає за собою право одночасно вживати один або декілька зазначених вище заходів.

2.2. Ми можемо мати доступ, зберігати та розкривати вашу інформацію у випадку, якщо цього вимагає закон або якщо ми обґрунтовано вважаємо, що це необхідно, щоб (а) відповісти на



претензії, які були висунуті проти Компанії або для виконання правового процесу (наприклад, судових вимог або наказів), (b) здійснювати виконання або адмініструвати наші угоди з користувачами, такі як наші Умови, (c) для запобігання шахрайству, оцінки ризиків, проведення розслідувань, надання клієнтської підтримки, розробки функціоналу Платформи та її налагодження, а також (d) захищати права, власність або безпеку Компанії, її користувачів або інших осіб.