

# **Основы организации обучения и обеспечения качества.**

## **1 Общее расположение:**

1.1 Nilmax autokoool OÜ (рег. 10692507) (далее - Обучающий) основывает свою деятельность на правовых актах в сфере образования взрослых, действующих для организации повышения квалификации и другие соответствующие законы, документы.

1.2 Участник обучения – лицо, которое обучается по программе обучения Обучающего или в других тренингах, проводимых Обучающим (далее Ученик).

1.3 Обучение (Тренинг) проходит в помещении Обучающего, либо в арендованном помещении, либо в электронной среде обучения. Обучение проходит в учебной группе. Обучение начинается при регистрации в указанное время начала и/или в отдельно оговоренное время. Продолжительность обучения определяется программой обучения или необходимым объёмом обучения для достижения уровня знаний и умений отвечающим требованиям.

1.4 Электронная школа обучения – онлайн-среда, открытая Обучающим для Ученика, в которой проводится электронное обучение и находятся различные вспомогательные материалы для прохождения обучения. Ученик получает обратную связь о результатах обучения, предоставляет необходимые документы, оплачивает обучение. Доступ к электронному обучению предоставляется Обучающим после регистрации на курс.

1.5 Различные методики обучения гибко комбинируются в тренингах для обеспечения заинтересованности и мотивации участников: занятия в классе, электронное обучение, дискуссии, работа в парах и группах, выполнение заданий, презентация лучших практик, симуляции, анализ случаев. У каждого участника свои возможности и условия для размышлений, высказывание своего мнения и анализ своих знаний, результатов обучения. Занятия проходят в дружеской и спокойной обстановке, а обучение структурировано и организовано. Обучение – это творческое и самостоятельное обучение учащихся.

1.6 В ходе обучения должны быть изучены все предметы, предусмотренные учебным планом.

## **2 Условия приема и прохождения обучения.**

2.1 От Ученика не требуется предыдущего опыта и навыков. Если всё же имеются опыт и навык, то необходимый уровень квалификации определяется индивидуально.

2.2 Зарегистрироваться на обучение можно заполнив онлайн-форму регистрации на домашней странице Обучающего или по телефону. Регистрируясь, Ученик подтверждает, что ознакомился и согласен с общими условиями Соглашения об обучении, к которому применяется законодательно-правовой акт. Регистрация на обучение подтверждается уведомлением о зачислении (информационным письмом) по электронной почте, которое отправляется на адрес электронной почты, указанный Учеником при регистрации.

2.3 Каждому Ученику будет выдана справка или свидетельство.

2.3.1 Справка выдается в случае, если в ходе обучения не оценивалось достижение результатов обучения или Ученик не достиг их.

2.3.2 Справка также выдается в случае, если Ученик в течение курса не достиг результатов обучения по причине того, что темы и дополнительные тренинги, предусмотренные в программе обучения не изучены в полном объёме.

2.3.3 Инициатором выдачи справки, является Ученик.

2.3.4 После полного прохождения курса подготовки водителей моторно-транспортных средств и сдачи экзаменов, Обучающий выдает слушателю курса обучения водителей моторно-транспортных средств Свидетельство, дающее право претендовать на получение водительского удостоверения соответствующей категории в Транспортном департаменте.

2.3.4.1 Теоретический экзамен действителен в течение года с момента сдачи.

2.3.4.2 Теория и экзамен по вождению должны быть сданы в течение 30 дней по окончании курса обучения. В случае невыполнения требования Ученик выполняет повторную проверку знаний. Проверка знаний включает в себя количество вопросов (30/26), предусмотренных экзаменом, результат не влияет на дальнейшие действия.

2.3.4.3 Если Ученик получил право получить свидетельство о прохождении курса обучения, то он должен сделать это в течение 2 (двух) месяцев. Если Ученик приходит оформлять Свидетельство о прохождении обучения позже, то ему предстоит сдать как теорию, так и экзамен по вождению заново.

2.3.5 Обучающий прекращает обучение Ученика и расторгает договор в одностороннем порядке, а также не будет производить возврат средств Ученику, если Ученик не участвовал как минимум в течение 1(одного) года в процессе обучения.

### **3 Оплата обучения и его возврат, Условия и положения.**

3.1 Ученик, зачисленный Обучающим в учебную группу, может приступить к обучению после оплаты/части оплаты обучения.

3.2 Стоимость обучения указана в регистрационной форме при регистрации на курс обучения и соответствует ценам на услуги, указанным в прейскуранте, установленном Обучающим.

3.3 Оплатить обучение можно с помощью банковского перевода или наличными.

3.4 Если Ученик отменяет обучение менее чем за 48 часов до начала курса или во время обучения или же обучение уже начато, то оплата обучения не возвращается. Также плата за обучение не возвращается в случае прерывания обучения или в случае отстранения от обучения.

3.4.1 Ученик подтверждает согласие и понимает, что если обязательства, вытекающие из договора или часть обязательств уже выполнены, то учащийся теряет право на отказ.

3.5 Решение о возврате платы за обучение в исключительных обстоятельствах или об отказе от оплаты за обучение принимает Ученик, на основании мотивированного письменного обращения к Обучающему.

3.6 Ученик имеет право на возмещение подоходного налога в соответствии с Законом о подоходном налоге. Если Ученик заполнил форму возврата подоходного налога, Обучающий отправляет данные в налоговую.

3.7 Обучающий имеет право изменить стоимость обучения. Соответствующее уведомление размещается за 30 дней на домашней странице [www.nilmax.ee](http://www.nilmax.ee)

3.8 При наличии задолженности Ученик обязуется оплатить задолженность. Если имеется задолженность, то Обучающий имеет право применять пеню за просрочку платежа в размере 0,2% в день от причитающейся суммы. Обучающий имеет право не выдать, в случае задолженности, свидетельство о прохождении обучения водителей моторно-транспортных средств.

3.9 В дополнение к сумме просроченной оплаты Обучающий имеет право взыскать юридическую помощь и судебные издержки.

#### **4 Права и обязанности Ученика и Обучающего**

##### **4.1 Права Ученика:**

4.1.1 Ученик имеет право на получение нового урока вождения, если согласованный урок вождения будет отменен без предварительного предупреждения Ученика. Невыполненный урок вождения по вине Обучающего заменяется бесплатным уроком вождения.

4.1.2 В случае опоздания Обучающего или если время урока было сокращено, Ученик имеет право получить новый урок вождения бесплатно.

4.1.3 Обучающий предоставляет возможность Ученику следить за ходом его обучения и своевременно вносить плату за обучение.

##### **4.2 Обязанности Ученика:**

4.2.1 Ученик обязуется участвовать в теоретических занятиях, предусмотренных планом обучения и на уроках вождения в согласованное время.

4.2.2 Ученик обязуется незамедлительно сообщить Обучающему свои контактные данные в случае их изменений.

4.2.3 Ученик обязуется читать свою электронную почту и СМС сообщения в течение срока обучения по крайней мере раз в неделю.

4.2.4 Ученик обязуется оплатить как минимум первый взнос до начала курса теории и вождения в качестве предоплаты Обучающему.

4.2.5 Оплатить Обучающему оговоренную сумму за обучение.

4.2.6 Во время тренировочного вождения и экзамена по вождению Ученик обязуется соблюдать правила дорожного движения и требования, установленные нормативными законодательными актами.

4.2.7 Ученик обязуется воздерживаться от нанесения ущерба Обучающему при обращении с транспортным средством и третьим лицам.

4.2.8 Ученик несет ответственность за ущерб, причиненный его/ее неправомерными действиями соответственно применимым законам.

4.2.9 Если возраст Ученика на момент заключения договора на обучение меньше 18 лет, Ученик обязан сообщить своим родителям/опекунам о заключении договора на обучение.

##### **4.3 Права Обучающего:**

4.3.1 Обучающий допускает Ученика к участию в практических занятиях (учебной поездке), если Ученик отвечает требованиям, изложенным в законодательстве.

4.3.2 Обучающий имеет право временно отстранить Ученика от занятий, если состояние здоровья обучающегося не соответствует требованиям, предъявляемым к водителю моторно-транспортных средств.

4.3.3 Если Ученик не явился на урок вождения или отменил урок позже, чем через 24 часа до начала запланированной поездки, то запланированные уроки вождения считаются израсходованными.

4.3.4 Если Ученик опаздывает более чем на 15 минут к началу урока вождения, то урок считается использованным.

#### 4.4 Обязанности Обучающего:

4.4.1 Обучающий обязуется проводить теоретические и практические занятия соответственно установленному учебному плану. Теоретические занятия проводятся согласно учебному плану. Практическое обучение проходит в заранее согласованное с Учеником время.

4.4.2 Обучающий обеспечивает наличие необходимых технических средств для обучения, соблюдение правил эксплуатации их и требований безопасности.

4.4.3 Все расходы, связанные с эксплуатацией технических средств несет Обучающий, также текущие расходы, за исключением случаев нарушения Учеником положений пункта 4.2.6 основ организации обучения.

### 5 Принципы обработки персональных данных

#### 5.1 Определения

5.1.1 Данные клиента – это любая известная Обучающему информация об Ученике.

5.1.2 Персональные данные прямо или косвенно относящиеся к физическому лицу Ученика.

5.1.3 Обработка – любая операция, выполняемая с данными Клиента (включая сбор, запись, хранение, изменение, предоставление доступа, наведение справок, передачи и др.).

5.2 Обучающий обеспечивает конфиденциальность Ученика в рамках действующего законодательства и реализует соответствующие технические и организационные меры для защиты данных Клиента, доступ без разрешения, незаконная обработка или раскрытие, случайная потеря или уничтожения.

#### 5.3 Обучающий обрабатывает данные Ученика:

5.3.1 Для управления взаимоотношениями с клиентами, для предоставления доступа к продуктам и услугам, для заключения договора с Учеником и его выполнения, для обновления данных и проверки, дополнение данных из внешних и внутренних источников, чтобы они соответствовали действительности. Для выполнения контракта или преддоговорных мер и исполнения юридического обязательства.

5.3.2 Защищать интересы Ученика и/или Обучающего, изучать предложения, предлагаемые Обучающим для проверки качества услуг и транзакций или других сообщений при исполнении договора или при осуществлении мероприятий до заключения договора по требованию Обучающего или для исполнения юридического обязательства, или с согласия Ученика или Обучающего в интересах предотвращения, ограничения и расследования неправомерного использования услуг и продуктов Обучающего или свои в их работе, для проведения внутреннего обучения или для обеспечения качества обслуживания.

5.3.3 Предоставление дополнительных услуг, проведение исследований удовлетворенности клиентов, анализ рынка и ведения статистики. Предоставить Ученику тщательно отобранных партнеров по сотрудничеству для оказания услуги, включая персонализированные предложения, на основе согласия Ученика или в законных интересах Обучающего предлагать дополнительные услуги.

5.3.4 Организация обучения и кампаний для Ученика на основе обучения в законных интересах улучшения услуг для Ученика, используя пользовательский опыт и разработка новых продуктов и услуг.

5.3.5 Предоставление учащимся онлайн-тренингов/продуктов.

5.3.6 Регистрация результатов обучения преподавателем и отображение обучаемому.

5.3.7 Данные, полученные и/или созданные при выполнении обязательства, вытекающего из закона.

5.3.8 Выполнять юридические обязательства и устанавливать личность.

5.3.9 Для предотвращения неправомерного использования услуг и обеспечения надлежащего предоставления услуг.

5.3.10 Осуществлять операции через платежную систему.

5.4 Данные передаются другим получателям, например:

5.4.1 Правоохранительные органы, судебные приставы, нотариальные конторы, налоговые органы и надзорные органы

5.4.2 Регистры, ведущиеся третьими лицами (например регистры населения, коммерческие регистры или другие регистры, в которых хранятся или передаются данные Учащегося)

5.4.3 Сборщики долгов при передаче требований, в судах и банкротстве или специалисты по банкротству.

5.5 Данные клиента не будут обрабатываться дольше, чем это необходимо. Срок хранения может быть оговорен в договоре с Учеником, законные интересы Обучающего или применимое законодательство (например, законы, касающиеся бухгалтерского учета или законы, касающиеся срока исковой давности, другие законы).

5.6 Права Ученика:

5.6.1 Запросить исправление ваших персональных данных, если они недостаточны или неполные или ложные

5.6.2 Возражать против обработки персональных данных, если их использование основано на законном интересе, в том числе в целях прямого маркетинга (например, получение маркетинговых предложений или участие в опросах)

5.6.3 Запросить удаление персональных данных (например, персональные данные обрабатываются с его согласия и если он отозвал свое согласие). Такое право не применяется, если персональные данные, удаление которых запрошено, также обрабатываются другими лицами на законных основаниях, например на основании договора или для выполнения юридических обязательств

5.6.4 Получать информацию о том, обрабатывает ли Обучающий персональные данные, и кто получает доступ к вышеупомянутым данным.

5.6.5 Получать свои персональные данные, которые он предоставил сам и которые находятся в обработке на основании согласия или для исполнения договора, в письменной или общедоступной электронной форме, если это технически возможно, перенести эти данные другому поставщику услуг (переносимость данных).

5.6.6 Отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

5.6.7 Подавать жалобы на использование личных данных в Службу защиты данных Эстонии (веб-сайт: [www.aki.ee](http://www.aki.ee)), если он обнаружит, что его Личные данные обрабатываются с нарушением его прав и интересов, основанных на применимом законодательстве.

5.7 Обучающий имеет право изменить принципы в одностороннем порядке в любое время в соответствии с применимым законодательством. Информирование Ученика об изменениях проводится в помещении Обучающего, через домашнюю страницу, по почте, электронной почте или текстом или иным образом (например, через средства массовой информации) не позднее чем за один месяц до вступления изменений в силу.

5.8 Передача персональных данных в национальные структурные подразделения (MNT, EMTA, НТМ).

5.9 Ученик соглашается на передачу Обучающему следующих персональных данных: личный идентификационный номер, Имя и Фамилия, место жительства, телефонный номер, адрес электронной почты. Право на передачу данных третьим лицам возникает при регистрации в Транспортном департаменте, при регистрации на обучение, предусмотренное программой обучения и проводимое партнёрами Обучающего или если у Ученика есть непогашенные финансовые обязательства.

## **6 Форс-мажор**

6.1 Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из договора, не считается за нарушение настоящего Соглашения, если причиной являются форс-мажорные обстоятельства. Под форс-мажорными обстоятельствами подразумеваются такие события - как восстание, массовые беспорядки в административной единице, где исполняется договор, война, законодательство существенно препятствующее исполнению договора или иные обстоятельства, не указанные в договоре, который принимается обеими сторонами.

## **7 Порядок разрешения споров**

7.1 При исполнении настоящего соглашения стороны руководствуются передовой практикой сотрудничества, принимая во внимание обязательство немедленно информировать друг друга о тех, кто препятствует выполнению договора и обстоятельств.

7.2 Ученик имеет право обжаловать решения, касающиеся организации обучения в письменном виде предоставленным Обучающему.

7.3 Конфликты и недопонимания разрешаются путем переговоров.

7.4 Анонимные предложения и жалобы не регистрируются и не обрабатываются в общем порядке. Если предложение или жалоба понятна и обоснована, то дается время на ознакомление соответствующему специалисту.

7.5 Споры, которые не могут быть разрешены путем переговоров, разрешаются по закону в установленном порядке.

7.6 Обучающий не несет ответственности перед Учеником, если договор был расторгнут в соответствии с пунктом 4.3.2. и/или на основании 4.3.5

7.7 Споры рассматриваются ответчиком в порядке, установленном законодательством Эстонской Республики, в суде по месту жительства или местонахождению.

## **8 Основы обеспечения качества**

8.1 Обучающий использует систему менеджмента качества ISO 9001:2015.

8.2 Учебная программа составляется на основе потребностей целевых групп, и каждый Тренинг должен быть практически направлен помочь целевой группе достичь желаемых и измеримых целей, результатов.

8.3 Инструкторы Обучающего должны иметь профессиональное образование и/или быть активными в преподаваемой области, иметь соответствующий опыт.

8.4 Все Учащиеся имеют возможность дать обратную связь как устно Инструктору, так и Обучающему в письменной форме в соответствии с требованиями Обучающего.

8.4.1 Обратная связь просматривается и на основе резюме проводится анализ, если необходимо, вносятся улучшения там, где это возможно и осуществимо.

8.4.2 Учащиеся могут оставить отзыв об обучении и учителе в конце обучения.

8.5 Возможно повторение обучения в электронном среде [www.teoria.ee](http://www.teoria.ee). Возможность прохождения пропущенных уроков с параллельной группой для достижения наилучших результатов обучения.