

Порядок рассмотрения жалоб

Как учащиеся, родители и менторы подают жалобы и как отвечает Edly

Версия 1.0 · Действует с 26 октября 2026 г. · Аудитория: все пользователи

Статус: опубликованная версия 1.0, действует с 26 октября 2026 г. Текст на узбекском языке имеет преимущественную силу перед переводами.

Порядок рассмотрения жалоб

Настоящий порядок является частью Публичной оферты, Условий использования и Политики возврата. Оператор — индивидуальный предприниматель Рахимов Феруз Фуркат угли, ИНН 30212931010013 («Edly»).

1. Кто может подать жалобу

1.1 Любой учащийся, родитель, покупатель, ментор, амбассадор, партнёр или гражданин — по поводу Курса, оплаты, возврата, учётной записи, конфиденциальности, контента, поведения или услуг Edly.

2. Как подать жалобу

2.1 Напишите на info@edly.uz или направьте письмо по зарегистрированному адресу, указанному в Публичной оферте. Укажите имя, контакты, номер платежа (если есть), суть проблемы и желаемое решение.

2.2 Сообщения о безопасности детей принимаются и анонимно и рассматриваются человеком в течение 24 часов.

3. Этапы и сроки

Этап	Срок
Подтверждение получения жалобы	в течение 2 рабочих дней (безопасность детей — 24 часа)
Ответ по существу	в течение 10 рабочих дней или в более короткий срок, установленный законом
Если вы не согласны с ответом — пересмотр основателем	запросите в течение 14 дней после ответа; решение в течение 10 рабочих дней
Внешние способы	Право обратиться в орган по защите прав потребителей или в суд сохраняется всегда

4. Способы решения

4.1 Извинение, исправление ошибки, восстановление доступа, возврат по Политике возврата, зачёт в счёт другого Курса, удаление контента, восстановление учётной записи или изменение процесса.

5. Запрет преследования и конфиденциальность

5.1 К лицу, добросовестно подавшему жалобу, не применяются никакие негативные меры. Данные жалобы используются только для её рассмотрения и хранятся в соответствии с Политикой конфиденциальности.

6. Учёт

6.1 Edly ведёт реестр жалоб (дата, тип, результат, затраченное время), ежемесячно анализирует его и использует для улучшения сервиса.