EDLY

Shikoyatlarni ko‘rib chiqish tartibi

O‘quvchilar, ota-onalar va mentorlar shikoyatni qanday yuboradi va Edly qanday javob beradi

Versiya 1.0 · Kuchga kirgan sana: 2026-yil 26-oktabr · Auditoriya: barcha foydalanuvchilar

Holati: 1.0-versiya, 2026-yil 26-oktabrdan kuchga kirgan. O‘zbek tilidagi matn tarjimalardan ustun turadi.

Shikoyatlarni ko‘rib chiqish tartibi

Ushbu tartib Ommaviy oferta, Foydalanish shartlari va Pulni qaytarish siyosatining bir qismi. Operator — yakka tartibdagi tadbirkor Rahimov Feruz Furqat o‘g‘li, STIR 30212931010013 («Edly»).

1. Kim shikoyat qilishi mumkin

1.1 Har qanday o‘quvchi, ota-ona, xaridor, mentor, elchi, hamkor yoki fuqaro — Kurs, to‘lov, pulni qaytarish, hisob, maxfiylik, kontent, xatti-harakat yoki Edly xizmati haqida.

2. Qanday shikoyat qilinadi

2.1 info@edly.uz manziliga elektron xat yoki Ommaviy ofertada ko‘rsatilgan ro‘yxatdan o‘tgan manzilga yozma xat yuboring. Ismingiz, aloqa ma’lumotlaringiz, to‘lov raqami (agar bor bo‘lsa), muammo va qanday yechim kutayotganingizni ko‘rsating.

2.2 Bola xavfsizligiga oid xabarlar anonim tarzda ham qabul qilinadi va 24 soat ichida inson tomonidan ko‘rib chiqiladi.

3. Bosqichlar va muddatlar

Bosqich	Muddat
Shikoyat qabul qilinganini tasdiqlash	2 ish kuni ichida (bola xavfsizligi — 24 soat)
Mazmunan javob	10 ish kuni ichida yoki qonunda belgilangan qisqaroq muddatda
Javobdan norozi bo‘lsangiz — ta’sischiga qayta ko‘rib chiqish	javobdan keyin 14 kun ichida so‘rang; qaror 10 ish kuni ichida
Tashqi yo‘l	Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish organiga yoki sudga murojaat qilish huquqingiz har doim saqlanadi

4. Yechimlar

4.1 Uzr, xatoni tuzatish, kirishni tiklash, Pulni qaytarish siyosatiga muvofiq pulni qaytarish, boshqa Kurs uchun hisob, kontentni olib tashlash, hisobni tiklash yoki jarayonni o‘zgartirish.

5. Qasos olmaslik va maxfiylik

5.1 Vijdonan shikoyat qilgan shaxsga nisbatan hech qanday salbiy chora ko‘rilmaydi. Shikoyat ma’lumotlari faqat uni hal qilish uchun ishlatiladi va Maxfiylik siyosatiga muvofiq saqlanadi.

6. Hisobga olish

6.1 Edly shikoyatlar reyestrini yuritadi (sana, turi, natija, sarflangan vaqt), har oy tahlil qiladi va xizmatni yaxshilash uchun foydalanadi.