

**Основные правила работы для онлайн-уроков
/ Terms of Business for online-lessons**

В нашей работе мы принимаем следующие правила по оплате, а также на случай отмены занятий, опозданий и технических проблем:

At our company we apply the following rules regarding payments, cancellations, lateness and technical problems:

Оплата

- Оплата занятий производится заранее, в начале каждого календарного месяца.
- Самый первый платеж включает в себя оплату как минимум за первый месяц и полмесяца в качестве депозита. Депозит за полмесяца берется, чтобы обеспечить клиенту прохождение полного цикла обучения с правильным завершением обучающего процесса, поэтому клиент должен информировать компанию об окончании обучения за 2 недели независимо от причин. Если клиент решит закончить обучение без уведомления компании за 2 недели, то компания удерживает 2-х недельный депозит.

Перенос занятий

- В конце каждого календарного месяца клиент договаривается с куратором и преподавателем о количестве уроков (часов) на следующий месяц (включая как уроки с учителями, так и сессии с коучем). План записывается в студенческую карту. Если клиент ранее чем за 48 часов до начала урока понимает, что не сможет присутствовать на занятии, то нужно

Payments for Services

- We require payment in advance for each individual module at the beginning of each consecutive month.
- The first transaction shall include a minimum payment for the first month and a half-month security deposit. The half-month security deposit is taken to ensure the continuity of the learning process and that the client notifies the company 2 weeks in advance if he/she wants to end the learning process for whatever reason. If the client decides to end the learning process without notifying the company, the company retains the right to withhold the security deposit.

Session Shifts

- At the end of each consecutive month, the client will agree with the administrator and the tutor on the number of sessions (whether these are sessions with the tutors or coaching sessions with the coach) to be taken in the next month. Consequently, the study plan for the next month will be devised and the student card updated. The client is required to advise the company about his/her impending absence 48 hours prior to any session with the

<p>сразу же обсудить дату и время для переноса урока. Неиспользованные за месяц уроки сгорают и не переносятся на следующий месяц.</p> <p>Отмена занятий</p> <ul style="list-style-type: none"> • При отмене клиентом занятия менее чем за 48 часов, занятие считается состоявшимся и он оплачивает 100% стоимости отмененного занятия, а учитель получает неустойку в размере 100% от стоимости урока. • При отмене учителем занятия менее чем за 48 часов, клиенту при возможности предлагается замена учителя на данный урок или даты и время для восполнения пропущенного урока с основным преподавателем. 	<p>tutor or coach in order to postpone the session. Unused sessions cannot be carried over to the next month.</p> <p>Session Cancellations</p> <ul style="list-style-type: none"> • If a client cancels a session at short notice (i.e. less than 48 hours prior to the session), then the session is deemed to be fulfilled and the company retains the right to withhold 100% of the total fee for the session and remunerate the tutor for 100% of the session. • If a tutor cancels a session at short notice (i.e. less than 48 hours prior to the session), the company will either find another tutor for this lesson or the client will be promptly informed by the company of when the missed session can be held and a suitable time and date arranged.
<p>Опоздания</p> <ul style="list-style-type: none"> • В случае опоздания клиента на урок, клиент оплачивает полную стоимость занятия, а учитель получает оплату за полный урок. • В случае опоздания учителя на урок менее чем на 15 минут, учитель отрабатывает это время в текущей или последующей сессии по согласованию с клиентом. • В случае опоздания на урок учителя более чем на 15 мин, урок либо продляется на это время, либо 	<p>Lateness</p> <ul style="list-style-type: none"> • If a client is late for a session, the company retains the right to withhold 100% of the total fee for the session and remunerate the tutor for the whole session. • If a tutor is less than 15 minutes late for a session, the current or subsequent session will have to be adequately lengthened in accordance with the client's timetable and any further requirements. • If a tutor is more than 15 minutes

<p>оплачивается учителю в размере не более 50% от стоимости занятия. Соответственно, клиент также оплачивает только 50% от стоимости занятия.</p>	<p>late for a session, the session can either be prolonged or the company retains the right to withhold 50% of the total agreed payment for the session.</p>
---	--

<p>Технические проблемы</p> <p>4. В случае возникновения технических проблем во время занятия со стороны клиента или учителя, занятие оплачивается по фактическому времени (т.е. учитывается продолжительность реального занятия).</p> <p>5. В случае плохой аудио-связи во время занятия более чем 10-15 мин, учитель обязан спросить согласие клиента на продолжение занятия (в этом случае занятие будет полностью оплачено клиентом) или по согласованию сторон перенести занятие на другое время. Внимание! В случае плохой аудио-связи, клиент имеет право потребовать перенести занятие на другое время.</p> <p>6. В случае форс-мажорного отключения интернета у учителя или клиента, просьба срочно сообщить об этом куратору или организаторам с помощью SMS. Для этого рекомендуем с начала работы записать их мобильные номера в телефон.</p>	<p>Technical issues</p> <p>4. In case of technical problems during the session from the client's or tutor's side, the session will be considered and paid according to the actual length of the session.</p> <p>5. In case of more than 10-15 minutes of poor audio connection during the session a tutor will have to seek client's consent to continue the session (i.e. if the client agrees to continue the session, the session will be paid for in full regardless of the poor connection). Otherwise, the session must be rescheduled. Attention! In case of poor connection, the client retains the full right to insist on rescheduling the session.</p> <p>6. In case of Force Majeure circumstances on the part of either the tutor or the client, please, inform the coordinator or management via SMS. For this purpose, please, save the relevant telephone numbers on your mobile phone beforehand.</p>
---	--

<p>Организационные вопросы</p> <p>1. Работа с документами в системе Google</p> <ul style="list-style-type: none"> • Куратор создает для каждого 	<p>Organizational issues</p> <p>1. Handling documents in Google docs programme</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Administrator is to create a
--	---

<p>клиента личную папку с доступом к ней клиента и его учителей. Папка состоит из карты студента, папки “Sessions” и “Homework”;</p> <ul style="list-style-type: none"> • После каждого занятия, но не позднее 24 часов после окончания занятия, учитель загружает документы, которые были использованы на занятии (в том числе из Вебекса) в папку “Sessions”. Номер занятия указывается в наименовании файлов первым символом, например, 1_task32.doc или 2__reading.doc; • для удобства клиента и структурирования информации, Учитель может сохранять домашнее задание для клиента в папку “Homework”, Клиент может делать домашнее задания прямо в этом файле и отправлять уведомление учителю о готовности. • Учитель отправляет домашнее задание клиенту не позднее 24 часов после окончания занятия; • Клиент обязан отправлять готовое домашнее задание на проверку учителю не позднее 24 часов до следующего занятия (в целях экономии времени на проверку во время занятия); <p>2. Работа с картой студента</p> <ul style="list-style-type: none"> • Куратор клиента заполняет план занятий на предстоящий месяц на 	<p>personal folder for each Student and share it with both the client and the tutor. The folder shall contain the Student Card, the “Sessions” and “Homework” folders ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • The tutor is responsible for uploading all documents related to the session (i.e. including files from Webex) into the “Sessions” folder within 24 hours of completing each session. The session sequence number should be clearly indicated in the file name as follows: for instance, 1_task32.doc or 2__reading.doc; • For the client’s convenience and to structure the information better, a tutor may want to upload the homework file into the “Homework” folder. The client may tackle the homework tasks using the “Homework” folder and notify the tutor upon completion; • The tutor should send homework tasks to the client not later than 24 hours after the session; • The client should submit the completed homework tasks to the tutor for review not later than 24 hours prior to the next session in order to avoid time-wasting during the homework review session; <p>2. Working with the Student’s Card</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Administrator shall develop a monthly study plan for the client. The
--	---

<p>основе предварительного согласования с клиентом (занятию присваивается статус “planned”);</p> <ul style="list-style-type: none"> Учитель после каждого проведенного или отмененного занятия, но не позднее чем через 24 часа после занятия, делает запись в карте студента в полном объеме, в том числе проставляет статус занятия (“done” - в случае успешного занятия, “cancelled” - в случае отмены); Клиент раз в неделю подтверждает статус и длительность каждого занятия в колонке “Student confirmation” (в случае согласия “YES”); Все расчеты с клиентами и учителями производятся только на основании своевременно заполненной и проверенной карты студента. Только во время заполненная карта студента может служить базой для расчетов с клиентом и учителем. Куратор клиента до 3 числа месяца следующего за отчетным отправляет карту студента на подтверждение клиенту и учителю для последующих расчетов; <p><u>Прочие вопросы:</u></p> <p>Использование гарнитуры</p> <ul style="list-style-type: none"> Клиент и учитель во время онлайн занятия обязаны использовать 	<p>plan details shall then be agreed upon with the client. (the sessions shall be marked as “planned”);</p> <ul style="list-style-type: none"> Within 24 hours of each completed or postponed session, the tutor shall make relevant notes in the client’s card and indicate the session’s status as “done” – if the session was completed – or “cancelled” – if session was postponed); The client shall confirm the status and duration of each session in the column named “Student confirmation” once a week. (“YES” – if the client agrees) ; All calculations between clients and tutors will be based only on promptly filled in and confirmed Students’ Cards. Only accurately filled in Students’ Cards can serve as the basis for calculating the relevant fees and payments due to both clients and tutors respectively. The Administrator shall send the relevant, filled in Student/Client’s Card to both the client and the tutor to approve the calculations of the fees and payments by the 3rd day of each month following the reporting month; <p><u>Other terms and conditions:</u></p> <p>Usage of headset and microphone</p> <ul style="list-style-type: none"> Both the client and the tutor are obliged to use a headset with an external microphone during the online
--	---

гарнитуру (наушники с микрофоном), в противном случае возможны проблемы с голосовой связью (нечеткий рассеянный звук, появление эха, постороннего шума и т.д.).

Переписка между учителем и клиентом

- Вне уроков общение с клиентом (переписка по электронной почте) должно осуществляться только через корпоративную почту ...@artoflearning-international.com.

Базовое время

- Базовым временем считается время клиента (например, если клиент проживает в Москве, базовым временем считается московское время и используется обозначение MT);

Время начала занятия в Вебексе

- Учитель должен заходить в WebEx не позднее 5-10 минут до начала урока для предварительной загрузки всех необходимых файлов.

Сохранение документов из Вебекса

- Учитель должен либо:
 1. сам сохранить и загрузить в google docs все документы, которые были использованы в процессе урока,
 2. либо убедиться, что студент сам сохранил документы и чат перед тем как закрывать окно Вебекса в конце

session. Otherwise, both parties may encounter problems with voice quality (poor sound quality, echo issues, and other extraneous background noises).

Correspondence between the tutor and the client

- Outside of the study period, any communication between the client and the tutor (i.e. email correspondence) has to be done using corporate AoL Intl email: ...@artoflearning-international.com.

Base time

- The base time for starting sessions shall be considered as the client's time (for instance, if the client is located in Moscow the base time is Moscow time (MT) ;

Tutor's starting time for sessions in Webex

- The tutor shall enter the virtual classroom in Webex not later than 5-10 mins prior to the official session start to upload the relevant files for the session.

Saving of files from Webex

- Prior to finishing the session in WebEx, the tutor shall make sure that :
 1. all relevant study materials from Webex are promptly saved to the relevant student's folder called "Sessions".

урока.	2. (or) the client has had enough time to save the study materials in the relevant folder prior to finishing the study session in Webex.
--------	--

Некоторые советы в случае технических проблем, чтобы избежать задержек и отмен уроков / Some tips in case of technical problems to avoid latency and cancelations of sessions.

<p>1. Не загружается WebEx.</p> <p>Рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зайти с другого браузера (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer); • пуск/панель управления/свойства обозревателя/вкладка общие/история просмотра/удалить...Удалить временные файлы интернета и файлы "cookies"; • перезагрузить компьютер. <p>Если ни один из вариантов не работает, то рекомендуем использовать Skype для голосовой связи и Twidlla.com для работы с файлами.</p> <p>2. Не работает почта google.com, невозможно открыть приглашение и зайти в WebEx.</p> <p>Рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отправить приглашение из WebEx в Skype: <p>В окне Вебекса: Participant /Invite and remind.../Meeting URL (внизу окошка)/нажать</p>	<p>1. WebEx is not loading</p> <p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Try to use a different browser (e.g. Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer); • Start / settings / Control panel/ Internet options / General Tab / Browsing history / Delete temporary internet files and cookies... • Restart your computer <p>In case WebEx still doesn't work, please, use Skype for audio connection and Twidlla.com for handing different files and documents.</p> <p>2. Mailbox at google.com doesn't work and you are not able to open the invitation to WebEx session.</p> <p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can send the invitation to WebEx session via Skype: <p>In Webex window: Participant /Invite and remind.../Meeting URL</p>
---	--

<p>Copy (напротив) и вставить ссылку в Skype;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отправить приглашение из WebEx на другой почтовый адрес: <p>Participant/ Invite and remind.../В пустое поле вставить адрес электронной почты и нажать SEND;</p> <p>3. В случае плохой голосовой связи в WebEx:</p> <p>Рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверить все ли участники используют гарнитуру, расположение микрофона (микрофон может находиться слишком далеко или слишком близко, задевать провода или одежду); • Для подключения к интернету использовать проводную связь (вместо Wi-Fi); • Перезагрузить WebEx; • Остановить запись сессии. <p>Если ни один из вышеупомянутых способов не помог, рекомендуем использовать Skype для аудиосвязи и WebEx для работы с файлами.</p>	<p>(below)/click Copy (opposite) and insert the link into Skype;</p> <ul style="list-style-type: none"> • You can send the invitation to WebEx via a different mailbox: <p>Participant/ Invite and remind.../Insert the e-mail address and press/click SEND;</p> <p>3. Poor audio connection in WebEx:</p> <p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check whether or not all the participants are using headsets, check the microphone (i.e. the mic may be too far or too close, hidden under clothes) ; • Check your internet connection, preferably use cable connection (i.e. LAN) not Wi-Fi; • Restart WebEx; • Stop session recording. <p>In case WebEx still doesn't work properly, please, use Skype for audio connection and Twidlla.com for handing different files and documents.</p>
--	--