

Last updated: 09.02.2026

Data controller / Contact: Polako Inc (PIB: 03479218), vadim.panas@bath.edu, +382 68 488 8257.

## 1. Scope — what this policy covers

This Refund Policy applies to paid lessons and services provided by Polako Inc via <https://polakoenglish.online/> (individual online lessons, packages, single-session purchases). It describes how the Client receives the service, the cancellation / rescheduling rules, the cases when a refund is available, and how refunds are processed.

## 2. Prices (current rates)

- Trial lesson (no homework, includes preparation): **€11.00** per 30-40 minutes (applicable once only)
- Conversational practice (English or Russian as a foreign language; no homework, ad-hoc): **€16.50** per 60 minutes.
- Standard lesson (General English; Grammar; Business English — includes homework & preparation): **€21.00** per 60 minutes.
- Exam preparation lesson (includes homework & preparation): **€25.00** per 60 minutes.
- Group lesson (General English, Grammar; includes homework & preparation): from **€10.00** per 60 minutes per person (4-6 people in each group).

## 3. How the service is delivered / client access

- Lessons are delivered online by invitation link (Google Meet — <https://meet.google.com/> or other platform agreed with the client such as <https://meet.jit.si/>, Discord, Microsoft Teams).
- By agreement the lesson can be added to the client's Google Calendar (using the client's email). Future lessons may be listed on a Trello board and are confirmed by e-mail.
- Depending on lesson type, homework is emailed within 24 hours after the lesson (not provided for conversational-only lessons). Written/oral tasks may be checked before or during the lesson as appropriate.

## 4. Cancellation / rescheduling rules (Client obligations)

- If the Client cannot attend a scheduled lesson, they **must notify the teacher at least 24 hours before** the scheduled start time by email to avoid losing the lesson — then the lesson does **not** expire and may be rescheduled.
- If the Client requests rescheduling/cancellation **less than 24 hours** before the lesson, the teacher will at his discretion offer another time **on the same day**. If the Client refuses or it is impossible to conduct the lesson on the same day, the lesson is considered **forfeited** (no automatic refund).
- If the Client misses a lesson due to **sudden illness** (their own or a close relative) and notifies the teacher **less than 24 hours** before the lesson, rescheduling/cancellation may be agreed by mutual arrangement after the teacher receives an explanatory message at the contact email; the teacher will consider such requests in good faith.
- Teacher-initiated cancellations (teacher cannot provide the lesson) — the lesson will be rescheduled at a mutually agreed time, or the Client is entitled to a full refund for the affected lesson.

## **5. Right of withdrawal / consumer cancellation (EU/EEA) — legal background**

- Under EU consumer law, consumers generally have a **14-day right of withdrawal** for distance contracts, starting from the conclusion of the contract for services (Directive 2011/83/EU). The trader must refund without undue delay and in any event **no later than 14 days** after being informed of the consumer's decision to withdraw.
- **Important exception for services:** If the Client expressly requests that performance (i.e. the lesson) begins during the 14-day withdrawal period and acknowledges that they will lose the right to withdraw once the service has been fully performed, the right of withdrawal does **not** apply after full performance (see EU rules on services and digital content). In practice: once a lesson has been delivered in full (the scheduled lesson took place), the client cannot later withdraw and claim a refund for that performed lesson, except where the Provider failed to supply the service as agreed.

## **6. When a refund is available (summary)**

- **Refund available (full):**
  - If the lesson is cancelled by the **teacher** and the parties cannot agree a new time.
  - If the Client cancels **in accordance with the 24-hour rule** above (i.e., not less than 24 hours prior to the lesson) and requests a refund instead of rescheduling — in that case the Client is entitled to refund for that lesson.
  - If the Client validly exercises the legal right of withdrawal under applicable consumer law **prior to** the Provider's full performance (see §5) where such right applies (EU/EEA consumers — subject to rules in Directive 2011/83/EU and local implementation).
- **No refund (lesson forfeited):**
  - If the Client cancels **less than 24 hours** before the lesson and refuses/does not accept the teacher's same-day alternative (unless illness exception is agreed).
  - If the lesson has already been provided and was performed in accordance with the agreement — the Client may not withdraw and claim a refund for a lesson that already took place (see §5).
- **Illness / exceptional circumstances:** handled case-by-case; teacher will consider supporting documentation or reasonable explanation and may permit rescheduling or refund at his discretion.

## **7. Refund procedure — how to request a refund**

1. Send a refund request by e-mail to **vadim.panas@bath.edu** including: order/booking reference (if any), full name, date & time of the lesson, reason for refund, and **bank details** for reimbursement (IBAN, BIC/SWIFT and account holder name) if a bank transfer is requested. If the original payment was by card/online, the Provider will normally refund to the original payment method unless otherwise agreed.
2. The Provider will acknowledge receipt of the request within **3 business days** and confirm whether the refund is accepted under this policy.
3. Where a refund is due, the Provider will **process reimbursement without undue delay and in any event within 14 days** of accepting the refund request or receiving the Client's notice to withdraw (whichever is applicable). For EU/EEA consumers this timing reflects the requirements of EU law.

## **8. Refund amounts and fees**

- Refunds will typically cover the **full lesson fee** paid by the Client for the affected lesson.
- Where the original payment provider or the bank charged **non-reversible transaction fees** that cannot be reclaimed by Polako Inc, the refunded amount **may** be reduced by the actual unrecoverable fees. **However**, for consumers in the EU/EEA Polako Inc will comply with applicable consumer protection rules and will not unlawfully reduce statutory refunds; any deduction will be explained to the Client in writing. (If you are a consumer in the EU/EEA and unsure about deductions, please contact [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu) — we will explain and comply with applicable law.)

## **9. Refund method**

- Reimbursement will be made using the **same means of payment** as the Client used for the initial transaction, unless the Client expressly agrees to another method. If the Client requests payment to an IBAN for which Polako Inc is required to send a bank transfer, the Provider may ask the Client to bear any additional transfer costs only if permitted by applicable law (and this will be disclosed in advance).

## **10. Provider failures and complaints**

- If the Provider fails to deliver the service as agreed (e.g., technical failure, no-show by teacher), the Client is entitled to a remedy (reschedule, re-perform or refund) in accordance with consumer law.
- For complaints: contact [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu). If unresolved, EU/EEA consumers may lodge a complaint with the relevant national supervisory or consumer protection authority. Montenegrin consumers may contact the Agency for Personal Data Protection and Free Access to Information or the consumer protection authority as relevant.

## **11. Final notes and legal compliance**

- This policy is governed by Montenegrin law and applicable EU consumer protection rules for Clients in the EU/EEA. Polako Inc observes the Law on Consumer Protection of Montenegro and EU Directives where applicable.
- If you have questions or need assistance with a refund, please email [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu).

---

## **ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ**

**RU**

**Дата последнего обновления:** 09.02.2026

**Контакт:** Polako Inc (PIB: 03479218), [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu), +382 68 488 8257.

### **1. Область применения**

Данный документ описывает правила возврата средств и порядок отмен/переноса занятий, предоставляет информацию о том, как клиент получает услугу и как оформить возврат для занятий, купленных на <https://polakoenglish.online/>.

### **2. Стоимость занятий**

- Пробный урок (без домашнего задания, включает подготовку): **11.00 €** за 30–40 минут (применимо только один раз).

- Разговорная практика (английский или русский язык как иностранный; без домашнего задания, без подготовки): **16.50 € / 60 мин.**
- Стандартный урок (Общий английский, Грамматика, Бизнес; с подготовкой и домашним заданием): **21.00 € / 60 мин.**
- Подготовка к экзамену (с подготовкой и домашним заданием): **25.00 € / 60 мин.**
- Групповое занятие (Общий английский, Грамматика; с подготовкой и домашним заданием): от **10.00 € / 60 мин** на человека (4-6 человек в каждой группе).

### **3. Как проводится занятие**

- Доступ к уроку предоставляется посредством ссылки на онлайн-платформу для видеосвязи (например, Google Meet — <https://meet.google.com/>), либо с использованием иного способа связи, предварительно согласованного с Клиентом (meet.jit.si, Discord, Microsoft Teams).
- По желанию урок может быть добавлен в Google Calendar клиента (при наличии электронной почты); расписание/будущие занятия доступны также на Trello и подтверждаются по электронной почте.
- Домашнее задание (если предусмотрено типом урока) отправляется по e-mail в течение 24 часов после занятия.

### **4. Правила отмены / переноса (обязанности клиента)**

- Клиент обязан уведомить преподавателя **не менее чем за 24 часа** до начала занятия по e-mail, чтобы занятие не сгорело — в этом случае занятие переносится.
- При запросе переноса/отмены **менее чем за 24 часа** преподаватель по своему усмотрению предлагает другое время в **тот же день**. После отказа/невозможности провести урок в тот же день занятие сгорает (возврат не осуществляется), за исключением пункта о болезни (см. ниже).
- При болезни (своей или близкого) и уведомлении преподавателя менее чем за 24 часа перенос/отмена возможны по договорённости после получения сообщения по e-mail.

### **5. Право на отзыв (EU/EEA) — юридическая справка**

- Для потребителей из ЕС/ЕЭЗ действует общая норма о **14-дневном праве на отзыв** при дистанционных договорах; продавец должен вернуть платеж без неоправданной задержки и не позднее чем через 14 дней с момента уведомления о желании отозвать договор.
- Исключение: если клиент выразил явное желание, чтобы выполнение услуги началось в течение этого 14-дневного периода, и подтвердил, что он теряет право на отзыв по завершении услуги, право на отзыв после полного исполнения договора может быть утрачено. Это означает: после того как занятие уже проведено по договору и при согласии клиента на его проведение, возвратить деньги за уже проведённый урок обычно нельзя.

### **6. Когда возвращаются деньги (общая схема)**

- **Полный возврат:** если урок отменён преподавателем и не удаётся согласовать новый удобный для клиента срок; если клиент отменил занятие **согласно 24-часовому правилу** и попросил возврат; если клиент lawfully воспользовался правом на отзыв в соответствии с применимым законодательством (для EU/EEA — особенности см. выше).

- **Нет возврата (урок сгорел):** при отмене менее чем за 24 часа без уважительных причин и при отказе клиента от предложенного преподавателем альтернативного времени на тот же день; а также за уроки, уже полностью проведённые.
- **Болезнь / исключения:** решаются индивидуально по согласованию.

## 7. Как запросить возврат

1. Направьте запрос на [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu): укажите имя, данные брони (дата/время), причину и реквизиты для возврата (IBAN, BIC/SWIFT, имя владельца счета) если необходим банковский перевод.
2. Подтверждение получения запроса — в течение **3 рабочих дней**.
3. При положительном решении возврат будет обработан без неоправданной задержки и **не позднее чем в течение 14 дней** с момента принятия запроса или уведомления о расторжении, в соответствии с требованиями для потребителей EU/EEA.

## 8. Сумма возврата и комиссии

- Возвращается оплаченная сумма за урок.
- Если платёжный провайдер или банк удержал невозмещаемые комиссии, сумма возврата **может** быть уменьшена на фактически удержанные третьими сторонами (независимые) комиссии. Для потребителей EU/EEA мы соблюдаем применимые нормы защиты прав потребителей и предварительно уведомим о любых таких удержаниях, если они допустимы законом.

## 9. Метод возврата

- Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если не согласовано иное (перевод на IBAN и т.п.). Любые дополнительные расходы на перевод обсуждаются и применяются только в пределах, допустимых законом.

## 10. Жалобы и нарушения

- В случае ненадлежащего оказания услуги (технические сбои, неявка преподавателя) клиент вправе требовать повторного оказания услуги, замены или возврата.
- Для жалоб пишите на [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu). При нерешённых спорах EU/EEA клиенты имеют право обратиться в надзорный орган по защите прав потребителей; в Черногории действует Закон о защите прав потребителей и соответствующие органы.

## 11. Примечание

- Настоящая Политика регулируется законодательством Черногории. В отношении Клиентов, находящихся в ЕС/ЕЭЗ, также применяются соответствующие нормы права ЕС о защите прав потребителей. Polako Inc соблюдает Закон Черногории о защите прав потребителей, а также применимые директивы Европейского союза.
- Если у вас возникли вопросы или вам требуется помочь, связанная с возвратом средств, пожалуйста, направьте запрос по электронной почте: [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu).

## 1. Područje primjene

Ova Politika povrata primjenjuje se na plaćene časove i usluge koje pruža Polako Inc putem <https://polakoenglish.online/> (pojedinačni online časovi, paketi, jednokratne kupovine). Sadrži način isporuke usluge, pravila otkazivanja/terminiranja, kada je moguć povrat i proceduru povrata.

## 2. Cijene

- Probni čas (bez domaćeg zadatka, uključuje pripremu): **11,00 €** za 30-40 minuta (primjenjivo samo jednom)
- Konverzacijska praksa (engleski ili ruski kao strani jezik; bez domaćeg zadatka, ad-hoc): **16,50 € / 60 min.**
- Standardni čas (General English, Grammar, Business; sa domaćim zadatkom i pripremom): **21,00 € / 60 min.**
- Priprema za ispit (sa domaćim zadatkom i pripremom): **25,00 € / 60 min.**
- Grupni čas (General English, Grammar; sa domaćim zadatkom i pripremom): od **10,00 € / 60 min** po osobi (4-6 osoba u svakoj grupi).

## 3. Način pružanja usluge

- Časovi se održavaju online preko linka (Google Meet <https://meet.google.com/> ili drugi dogovoreni način: meet.jit.si, Discord, Microsoft Teams).
- Po želji, čas može biti dodat u Google Calendar klijenta; budući termini mogu se pratiti na Trello tabli i potvrđuju se putem e-maila.
- Domaći zadatak (ako pripada tipu časa) se šalje e-mailom u roku od 24 sata nakon časa.

## 4. Pravila otkazivanja / premještanja termina (dužnosti klijenta)

- Klijent je dužan obavijestiti nastavnika **najmanje 24 sata** prije početka časa da čas ne propadne — u tom slučaju čas se ne gubi i može se premjestiti.
- Ako se otkaz traži **manje od 24 sata** prije termina, nastavnik će po sopstvenom nahođenju ponuditi drugo vrijeme **isti dan**. Ako klijent odbije ili nije moguće održati čas isti dan, čas se smatra **iskorišćenim** (bez povrata), osim u slučaju bolesti (vidi niže).
- Ako klijent mora propustiti čas zbog bolesti (svoje ili bliskog), a obavijest pošalje manje od 24 sata prije, premještanje/otkaz dogovara se naknadno sa nastavnikom nakon pristiglog objašnjenja preko e-maila.

## 5. Pravo na povlačenje (EU/EEA) — zakonska napomena

- Potrošači iz EU/EEA obično imaju **14-dnevno pravo na povlačenje** za ugovore zaključene na daljinu; trgovac treba vratiti uplate bez nepotrebног odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od obavještenja o povlačenju.
- Izuzetak: ako klijent izričito traži početak izvršenja usluge u toku tih 14 dana i prihvata gubitak prava na povlačenje nakon potpuno obavlјene usluge, pravo na povlačenje gubi se nakon što je usluga u potpunosti izvršena. Dakle, poslije održanog časa klijent većinom ne može tražiti povrat novca za čas koji je održan, osim u slučaju nepravilnosti u pružanju usluge.

## 6. Kada se vrši povrat

- **Pun povrat:** ako nastavnik otkaže čas i ne može se dogovoriti novi termin; ako klijent otkaže u skladu sa pravilom od 24 sata i zahtjeva povrat; ako klijent zakonito iskoristi pravo na povlačenje prema primjenljivom pravu prije potpunog izvršenja usluge (EU/EEA).
- **Nema povrata:** otkaz manje od 24 sata bez valjanog razloga i bez prihvatanja istodnevne alternative; održani čas koji je pravilno izvršen.
- **Bolest i iznimke:** rješavaju se sporazumno.

## 7. Kako podnijeti zahtjev za povrat

1. Pošaljite zahtjev e-mailom na [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu): navedite ime, referencu rezervacije, datum i vrijeme časa, razlog i podatke za povrat (IBAN, BIC/SWIFT, ime vlasnika računa) ako želite bankovni transfer.
2. Potvrda o prijemu zahtjeva stiže u roku od **3 radna dana**.
3. Ako je povrat odobren, isplata će biti izvršena bez nepotrebnog odlaganja i najkasnije u roku od 14 dana od dana prihvatanja zahtjeva ili obaveštavanja o povlačenju (primjenjivo za EU/EEA).

## 8. Iznos povrata i naknade

- Povraća se plaćeni iznos za pogođeni čas.
- Ako je pružatelj plaćanja ili banka zadržala nenadoknadive naknade, iznos povrata može biti umanjen za stvarne nenadoknadive naknade. Za korisnike iz EU/EEA Polako Inc poštovaće primjenjive propise i prethodno obavijestiti o bilo kakvim takvim odbicima.

## 9. Metod isplate

- Povrat se vrši istim putem kojim je izvršena početna uplata, osim ako je drugačije dogovoren. Bankovni transfer na IBAN se može dogovoriti; dodatni troškovi prijenosa bit će razmotreni uz poštovanje prava potrošača.

## 10. Nepravilnosti i žalbe

- Ako usluga nije pružena po dogovoru (tehnički problemi, nepojavljivanje nastavnika), klijent ima pravo na ponovnu izvedbu usluge, zamjenu termina ili povrat.
- Za žalbe pišite na [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu). Ako se spor ne riješi, klijent iz EU/EEA može podnijeti pritužbu nadležnom potrošačkom ili regulatornom tijelu; u Crnoj Gori nadzor obavlja Agencija nadležna za zaštitu potrošača i srodne institucije.

## 11. Završna napomena

- Ova Politika se uređuje zakonima Crne Gore. Za Klijente koji se nalaze u EU/EEZ primjenjuju se i odgovarajuća pravila Evropske unije o zaštiti potrošača. Polako Inc postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Crne Gore i važećim direktivama Evropske unije, gdje je to primjenjivo.
- Ukoliko imate pitanja ili vam je potrebna pomoć u vezi sa povraćajem sredstava, molimo vas da nas kontaktirate putem e-pošte: [vadim.panas@bath.edu](mailto:vadim.panas@bath.edu).