

**№****Правила та умови надання послуг**

Приватного позашкільного навчального закладу «Британська Рада (Україна)» у м. Києві

1. Приватний позашкільний навчальний заклад «Британська Рада (Україна)», надалі – «Британська Рада» або «Навчальний заклад» гарантує забезпечення викладання англійської мови професійними викладачами.
2. Керівництво Навчального закладу зберігає за собою право змінювати час занять та викладачів до початку курсу, так само як і право змінювати викладачів протягом курсу у виняткових випадках (наприклад, якщо викладач хворіє).
3. Результати вступного тестування не гарантують місця на найближчому курсі.
4. Студенти мають право вибору групи, яка щонайбільше відповідає їх графіку, але не мають права обирати викладача.
5. Студенти розподіляються за групами відповідно до результатів тестування. Максимальна кількість учнів у будь-якій групі – 15 осіб.
6. Прохання про перехід до групи з іншим розкладом розглядається керівництвом Навчального закладу лише протягом перших 2 тижнів курсу та лише за наявності місць.
7. Перехід до групи іншого академічного рівня можливий лише за рекомендацією викладача.
8. Якщо у студентів виникають питання, пов'язані з академічним процесом, їм слід звернутися до свого викладача, перш ніж подавати запит у письмовій формі.
9. Відпрацювання пропущених занять не передбачено.
10. Британська Рада працює відповідно до Політики Прозорості, яка передбачає, за необхідності, обговорення звернень клієнтів з їх викладачами та іншими працівниками організації, що мають стосунок до відповідного питання.
11. Ми прагнемо надавати відповідь на запити студентів впродовж 7 робочих днів. Виконання цього, утім, залежить від складності запиту.
12. Ціна залежить від обраного навчального курсу та відображається у преїскуранті Навчального закладу. Точна ціна вказується в рахунку-фактурі. Британська Рада не може приймати платежі, здійснені від банків (або інших фінансових установ), щодо яких введено санкції Великої Британії або будь-якої іншої відповідної юрисдикції. Якщо Британська Рада виявить докази платежу від санкційного банку та/або фінансової установи, ми заморозимо всі кошти, пов'язані з цим платежем, і не зможемо надати послугу, для якої призначався платіж. Тому переконайтеся, що ви не здійснюєте платежі з рахунку в банку та/або фінансової установи, до яких застосовано санкції.
13. Ціна курсу включає вартість брендового приладдя та навчальної літератури, розробленої Британською Радою.

**№****Terms and Conditions**

Below are the terms and conditions of the private extracurricular educational institution "British Council (Ukraine)", Kyiv.

1. The private extracurricular educational institution "British Council (Ukraine)", from now on 'British Council' or 'educational institution', guarantees the provision of English teaching by qualified teachers.
2. The management of the educational institution reserves the right to change the academic timetable and teachers before the start of the course, as well as the right to change the teachers throughout the course in exceptional cases (e.g. if a teacher is ill).
3. Placement test results do not guarantee a place for the upcoming course.
4. Students have the right to choose the group which most suits their schedule, but do not have the right to choose their teacher.
5. Students are assigned to the groups according to their placement test results. The maximum number of students in any group is 15.
6. The request to move to a group with a different schedule is considered by the educational institution's management only during the first two weeks of the course, and only if there are places available.
7. Movement to a group of a different academic level is only possible upon the teacher's recommendation.
8. If students have any questions regarding academic issues, they should address their teacher first before making a request in writing.
9. There is no provision for make-up classes if a student misses a class.
10. The British Council operates under a policy of transparency in which customer requests are shared with teachers and other relevant staff members when necessary.
11. We aim to answer student requests within seven working days. This, however, is dependent on the complexity of the request.
12. The price of the course is determined on the basis of the type of course and the current price list of the educational institution. The exact price is indicated in the invoice. The British Council cannot accept payments made from banks (or other financial institutions) sanctioned by the UK or any other relevant jurisdiction. Where the British Council discovers evidence of payment from a sanctioned bank and/or sanctioned financial institution we will freeze all funds related to that payment and will be unable to deliver the service for which the payment was intended. Please therefore ensure that you do not make payments from an account in a sanctioned bank and/or sanctioned financial institution.
13. The course price includes all marketing materials and learning materials developed by the British Council.

#### 14. Політика повернення коштів

14.1. Повернення коштів можливе виключно у наступних виняткових випадках, що мають бути підтвержені офіційними документами:

14.1.1. Переїзд до інших країн .

14.1.2. Серйозні проблеми зі здоров'ям, що потребують лікування тривалістю більше ніж 2 тижні.

14.1.3. Смерть когось із близьких родичів або членів сім'ї.

14.1.4. Зміна графіку занять в університеті або на роботі, що призводить до збігу часу занять у Британській раді.

14.2 Перш ніж ми зможемо здійснити повернення коштів, Вам необхідно буде сплатити адміністративне стягнення у розмірі 550 грн.

14.3 Вам потрібно мати відкритий банківський рахунок у будь-якому банку на території України, щоб ми змогли повернути Вам гроші.

Британська Рада не може здійснювати платежі банкам (або іншим фінансовим установам), на які поширюються санкції Великої Британії чи будь-якої іншої відповідної юрисдикції. У разі отримання вашого запиту щодо повернення коштів на рахунок в банку та/або фінансовій установі, щодо якого застосовуються санкції, вам буде запропоновано призначити альтернативний спосіб оплати, який не порушує санкції. Ненадання альтернативного способу оплати призведе до несплати відповідних коштів.

14.4. Британська Рада залишає за собою право відмови на запит щодо повернення коштів. Рішення адміністрації Британської Ради є кінцевим та остаточним.

15. Якщо повернення коштів здійснюється на підставі однієї із зазначених вище причин (пункт 14), Британська Рада в Україні може запропонувати перенесення коштів на наступний курс, вирахувавши при цьому вартість уже відвіданих занять на пропорційній основі. Таке рішення приймається на розсуд Британської Ради в Україні. Цей навчальний кредит може бути використано лише під час наступного навчального курсу. У разі, якщо кредит не було використано, повернення коштів надалі не передбачено.

16. Послуги вважаються такими, що надані належним чином після попередньої оплати курсу, і такими, що прийняті, якщо студент не подав скаргу у письмовій формі протягом перших двох тижнів надання послуг.

#### 14. Refund policy

14.1. A refund is possible only in the following exceptional cases, and must be validated by official documentation:

14.1.1. Relocation to a foreign country.

14.1.2. A serious medical condition requiring more than 2 weeks of treatment.

14.1.3. The death of a close relative or family member.

14.1.4. A change in university or working timetable which causes a clash with the British Council course schedule.

14.2 You will be required to pay an administrative charge of 550 UAH before any refund can be processed.

14.3 You will be required to have an account opened in a bank operating in Ukraine in case we need to return money back to you.

The British Council cannot make payments to banks (or other financial institutions) sanctioned by the UK or any other relevant jurisdiction. If you request a refund to be sent to an account at a sanctioned bank and/or sanctioned financial institution, you will be asked to nominate an alternative method of payment that does not breach sanctions. Failure to provide an alternative method of payment will result in non-payment of the relevant funds.

14.4. The British Council Ukraine reserves the right to refuse a refund request. The British Council's decision is final and definitive.

15. If the reason for a refund is one of those stated above (14), the British Council Ukraine can offer credit for the purchase of a new course with a subtraction of the cost of classes already attended on a pro rata basis. Such a decision is taken at the discretion of the British Council Ukraine. This credit can only be used for the following course. In case the credit has not been utilized, no further refund will be provided.

16. Services are automatically deemed to be properly provided based on the course prepayment and accepted unless a student raises a written objection within the first two weeks of the provision of service.

## 17. Персональні дані

17.1 Британська Рада буде використовувати Вашу інформацію під час обробки Вашої заявки для реєстрації на наші курси англійської мови, а також в процесі адміністративного та академічного управління курсами. Основні положення, на підставі яких ми будемо обробляти Ваші персональні дані, викладені в наших Правилах та умовах надання послуг (вгорі).. Британська Рада поділиться вашими особистими даними з Обробниками Даних лише для цілей роботи Британської Ради в Україні.

17.2 Ми будемо зберігати вашу інформацію протягом наступного терміну: інформація щодо адміністрування аудиторії та курсів протягом 4 років, реквізити реєстрації студентів протягом 7 років після закінчення курсу, реквізити про зарахування студентів (в тому числі тести на навчання) протягом 1 року після створення або закінчення курсу та конфіденційні персональні дані до кінця навчального року.

## 18. Спеціальні медичні потреби або інвалідність \* Необов'язково (надання цієї інформації є добровільним)

Британська Рада використовуватиме інформацію, яку Ви надаєте щодо Ваших особливих медичних потреб або обмежень лише з метою забезпечення надання послуг та з метою Вашої безпеки. Ми обробляємо вашу особисту інформацію на основі вашої згоди. Ви можете відкликати згоду в будь-який час.

## 19. Захист даних

Британська Рада дотримується закону про захист даних у Великій Британії та законів інших країн, які відповідають міжнародним стандартам. Ви маєте право попросити копію інформації, яку ми зберігаємо про вас, і право попросити нас виправити будь-які неточності в цій інформації. Якщо у вас є сумніви щодо того, як ми використовували вашу особисту інформацію, ви також маєте право подати скаргу до регулятора з конфіденційності.

Детальну інформацію можна отримати в розділі конфіденційності на нашому веб-сайті [www.britishcouncil.org/privacy](http://www.britishcouncil.org/privacy) або зв'яжіться з офісом Британської Ради в Києві за адресою [info@britishcouncil.org.ua](mailto:info@britishcouncil.org.ua)

## 17. Privacy Notice

17.1 British Council will use the information that you are providing in connection with processing your registration for our English language course and for administrative and academic course management. The legal basis for processing your information is agreement with our TERMS & CONDITIONS of registration above (contract). British Council will share your personal data with Data Processors for these purposes of British Council Ukraine.

17.2 We will keep your information related to classroom and course administration for a period of 4 years, student registration details for 7 years after the end of the activity, student enrolment details (including placement tests) for 1 year after creation or the end of the activity and sensitive personal data until the end of the event/ academic year.

## 18. Special Medical Needs or Disabilities

\* Optional (providing this information is voluntary)

British Council would like to use the information that you are providing about your special medical needs or disabilities solely to ensure equality of services provided for you and your safety. We will process your personal information based on your consent. You may withdraw consent at any time.

## 19. Data Protection

British Council complies with data protection law in the UK and laws in other countries that meet internationally accepted standards. You have the right to ask for a copy of the information we hold on you, and the right to ask us to correct any inaccuracies in that information. If you have concerns about how we have used your personal information, you also have the right to complain to a privacy regulator.

For detailed information, please refer to the privacy section of our website, [www.britishcouncil.org/privacy](http://www.britishcouncil.org/privacy) or contact the British Council Kyiv office at [info@britishcouncil.org.ua](mailto:info@britishcouncil.org.ua)