

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 – 12 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 прейскуранті Навчального закладу. Точна ціна вказується в рахунку-фактурі.
13. 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.
14. Ціна курсу включає вартість брендового приладдя та навчальної літератури, розробленої Британською Радою.
15. **Політика повернення коштів**
 - 15.1. Клієнти мають право повернути кошти за курс протягом 14 днів з моменту придбання.
 - 15.2. У разі повернення коштів протягом цих 14 днів, передбачається адміністративне стягнення у розмірі 550 грн, а також вираховується вартість уже проведених занять на пропорційній основі. Якщо вартість курсу включає підручник, вартість книги не буде повернена і буде вирахована з загальної суми, що підлягає поверненню.

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 12.
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.
13. 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.
14. The course price includes all marketing materials and learning materials developed by the British Council.
15. **Refund policy**
 - 15.1. All customers have the right of withdrawal from their purchase within 14 days of the purchase.
 - 15.2. In case of a withdrawal within these 14 days, an administrative charge of 550 UAH is applied to the paid amount, along with a subtraction of the cost of classes already delivered on a pro rata basis. If the course fee includes a course book, the cost of the book will not be refunded and will be deducted from the total refund amount.

15.3. Після завершення 14 днів, про які йдеться вище, повернення коштів можливе виключно у наступних виняткових випадках, що мають бути підтверджені офіційними документами:

15.3.1. переїзд до інших країни.

15.3.2. серйозні проблеми зі здоров'ям, що потребують лікування тривалістю більше ніж 3 тижні.

15.3.3. смерть когось із близьких родичів або членів сім'ї.

15.3.4. зміна графіку занять в університеті чи на роботі, що призводить до збігу часу занять у Британській Раді.

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

15.5. Повернення коштів передбачає адміністративне стягнення у розмірі 550 грн.

15.6. Повернуті кошти можуть бути перераховані тільки на відкритий банківський рахунок у будь-якому банку на території України. 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.

15.7. За запитом клієнта залишок суми, що підлягає поверненню, може бути збережений у вигляді навчального кредиту, який може бути переданий іншому клієнту для придбання нового курсу. Цей навчальний кредит може бути використаний на курс Британської Ради лише протягом 3 місяців. У разі, якщо кредит не було використано, повернення коштів надалі не передбачається.

15.8. Британська Рада залишає за собою право закривати групи, у яких менше восьми студентів. Якщо ми не зможемо перевести Вас на інший відповідний курс, Британська Рада поверне сплачену суму в повному обсязі без жодних вирахувань.

16. Персональні дані

16.1. 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.

16.2. 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.

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

15.3. After the above mentioned 14 days, a refund is possible only in the following exceptional cases, and must be validated by official documentation:

15.3.1. relocation to a foreign country.

15.3.2. a serious medical condition requiring more than 3 weeks of treatment.

15.3.3. the death of a close relative or family member.

15.3.4. a change in the schedule of classes at the university or work, which causes a clash with the British Council course schedule.

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

15.5. In case of a refund an administrative charge of 550 UAH is required.

15.6. Refunds can only be processed directly to customer bank accounts in Ukraine. 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.

15.7. At the customer's request, the remaining amount to be refunded can also be kept instead of a credit that can be transferred to another customer for the purchase of a new course. This credit can only be used for a British Council course within 3 months. In case the credit has not been utilized, no further refund will be provided. The British Council reserves the right to close groups of fewer than eight students. If we are unable to transfer you to a suitable course, the British Council will refund the amount paid in full, without interest or other compensation.

15.8. The British Council reserves the right to close groups of fewer than eight students. If we are unable to transfer you to a suitable course, the British Council will refund the amount paid in full, without interest or other compensation.

16. Privacy Notice

16.1. 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.

16.2. 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.

17. 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

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.

18. **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 або зв'яжіться з офісом Британської Ради в Києві за адресою info@britishcouncil.org.ua

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.

18. **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 or contact the British Council Kyiv office at info@britishcouncil.org.ua