

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 і 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 наявності місця на найближчому курсі.
4. Студенти мають право вибору групи, яка щонайбільше відповідає їх графіку, але не мають права обирати викладача або рівень.
5. Студенти розподіляються за групами відповідно до результатів тестування. Максимальна кількість учнів у будь-якій групі дорослих – 12 осіб. Максимальна кількість учнів у групі дітей – 12 учнів молодших класів та 12 або 14 учнів середніх класів (залежно від рівня).
6. Прохання про перехід до групи з іншим розкладом розглядається керівництвом Навчального закладу лише протягом перших 2 тижнів академічного року та лише за наявності місць.
7. Перехід до групи іншого академічного рівня можливий тільки 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 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 наявного прейскуранту Навчального закладу. Точна ціна вказується у 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 за звичай включає вартість навчальної літератури залежно від курсу. Вартість підручників іншого видавництва не завжди включено до ціни курсу.

15. Оплата частинами за академічний рік:

- 15.1. Оплату за академічний курс можливо здійснити декількома частинами. Перша частина оплачується до початку курсу, дата оплати кожної з наступних частин буде повідомлена додатково.
- 15.2. Невчасна оплата будь-якої з частин означатиме автоматичну відміну місця в групі.

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 or level.
5. Students are assigned to the groups according to their placement test results. The maximum number of students in any adult group is 12. The maximum number of students in a Young Learners' group is 12 for Primaries and 12 or 14 for Secondaries (depending on the level).
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 academic year, 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 and feedback 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 usually includes printed or digital learning materials depending on the course. Cost of other textbooks is not always included into the price.

15. Payment in instalments for academic year:

- 15.1. Payment for the academic course can be made in several instalments. The first instalment is to be paid before the start of the course, the deadline for paying each of the next instalments will be communicated additionally.
- 15.2. Delay in payment of any installment will result in cancellation of the booking

16. Політика повернення грошей

- 16.1. Клієнти мають право повернути кошти за курс протягом 14 днів з моменту придбання.
- 16.2. 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.
- 16.3. Після завершення 14 днів, про які йдеться вище, повернення коштів можливе виключно у наступних виняткових випадках, що мають бути підтверджені офіційними документами:
- 16.3.1. переїзд до інших країни.
 - 16.3.2. серйозні проблеми зі здоров'ям, що потребують лікування тривалістю більше ніж 3 тижні.
 - 16.3.3. смерть когось із близьких родичів або членів сім'ї.
 - 16.3.4. зміна графіку занять у школі, що призводить до збігу часу занять у Британській Раді.
 - 16.3.5. Якщо ви є громадянином або маєте значні зв'язки з країною, яка офіційно оголосила про заборону будь-якої співпраці з Британською Радою або внесла Британську Раду до списку «небажаних організацій» або «заборонених організацій», і це може обґрунтовано спричинити особисті ризики або юридичні наслідки для вас через вашу співпрацю з Британською Радою.
- 16.4. Британська Рада залишає за собою право відмови на запит щодо повернення коштів. Рішення адміністрації Британської Ради є кінцевим та остаточним.
- 16.5. Повернення коштів передбачає адміністративне стягнення у розмірі 550 грн.
- 16.6. Для опрацювання запиту на повернення коштів клієнт зобов'язаний надати:
- копію чинного паспорта або іншого офіційного документа, що посвідчує особу;
 - копію реєстраційного номера облікової картки платника податків (РНОКПП / податкового номера) (за наявності).

У разі ненадання зазначених документів запит на повернення коштів не може бути опрацьований до моменту отримання всіх необхідних документів. Британська Рада залишає за собою право запитувати додаткові документи, необхідні для підтвердження особи Клієнта та здійснення повернення коштів. Персональні дані, надані для здійснення повернення коштів, обробляються відповідно до Політики конфіденційності Британської Ради та вимог чинного законодавства про захист персональних даних.

- 16.7. 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.
- 16.8. 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

16. Refund policy

- 16.1. All customers have the right of withdrawal from their purchase within 14 days of the purchase.
- 16.2. 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.
- 16.3. After the above mentioned 14 days, a refund is possible only in the following exceptional cases, and must be validated by official documentation:
- 16.3.1. relocation to a foreign country.
 - 16.3.2. a serious medical condition requiring more than 3 weeks of treatment.
 - 16.3.3. the death of a close relative or family member.
 - 16.3.4. a change in school timetable which causes a clash with the British Council course schedule.
 - 16.3.5. If you are a citizen of, or have significant ties to, a country that has officially announced a ban on all collaboration with the British Council, or has listed the British Council as an “undesirable organisation” or “proscribed organisation,” and such designation may reasonably entail personal risks or legal consequences for you due to your association with the British Council.
- 16.4. The British Council Ukraine reserves the right to refuse a refund request. The British Council's decision is final and definitive.
- 16.5. In case of a refund an administrative charge of 550 UAH is required.
- 16.6. To process a refund request, the customer must provide:
- a copy of a valid passport or other official identity document; and
 - a copy of the customer's Taxpayer Identification Number (Tax Code) issued in Ukraine (where applicable).

Failure to provide the required documents may result in the refund request not being processed until all required documentation has been received. The British Council reserves the right to request additional documents necessary to verify the customer's identity and process the refund. Personal data provided for the purpose of processing a refund will be processed in accordance with the British Council's Privacy Policy and applicable data protection legislation.

- 16.7. 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.
- 16.8. At the customer's request, the remaining refundable amount may be converted into 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.

кредит не було використано, повернення коштів надалі не передбачається.

16.9. 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.

17. 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.

18. Згідно з Політикою Захисту Дітей у Британській Раді, після занять батьки/опікуни зобов'язані особисто забирати дітей віком до 12 років з аудиторій. Для цього батьки мають заповнити відповідну форму (надати список осіб, уповноважених забирати дітей) до початку курсу

19. Якщо будь-які форс-мажорні обставини вимагатимуть закриття навчального центру Британської ради – за вимогою уряду або внутрішнім рішенням адміністрації Британської Ради - керівництво навчального закладу залишає за собою право переведення всіх послуг у онлайн/ віртуальну форму до закінчення таких форсмажорних обставин. Всі послуги, надані протягом періоду вищезгаданого закриття, вважатимуться наданими належним чином.

20. Персональні дані

20.1. 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.

20.2. 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.

20.3. Британська Рада здійснюватиме навчальну діяльність дітей, яка може включати:

21.3.1 використання персональних даних (зображення та голосу студента) під час проведення онлайн занять через платформу Learning Hub;

21.3.2. використання студентських фото-, аудіо- чи відеозаписів для цілей курсу та для підтримки академічної підготовки персоналу Британської Ради.

21.3.3. взаємодію зі студентами Британської Ради з інших країн, обмін з ними роботами та записами з уроків з метою отримати знання про інші культури;

21.3.4. використання платформи Learning Hub включаючи дискусійні форуми та портфоліо.

(Особисті дані, зібрані та передані за допомогою та для цілей описаних вище навчальних заходів будуть зберігатися до тих пір, поки це необхідно, для цілей, для яких вони були зібрані, і на період дії вашої співпраці з нами.)

16.9. 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.

17. Services are deemed to have been properly provided upon receipt of course prepayment, provided that no written objection is submitted within the first two weeks of the service period.

18. According to the British Council Child Protection Policy, all children under the age of eleven are to be collected in person after class by their parent or guardian. Parents will be asked to provide the relevant information [provide a list of persons authorised to collect children] at the beginning of the course.

19. In the event of force-majeure necessitating the closure of the Teaching Centre - by government mandate or internal decision of British Council's management, - the management of the educational institution reserves the right to transition all services into an online/ virtual form until such force-majeure circumstances cease to exist. All services provided within the period of any such closure will be deemed properly provided.

20. Privacy Notice

20.1. The British Council will use the information you provide to process your registration for our English language course and for administrative and academic course management purposes. The legal basis for processing your personal information is the contract formed by your acceptance of these Terms and Conditions. The British Council will share your personal data with data processors solely for the purpose of the British Council's operations in Ukraine.

20.2. The British Council may share your personal data with data processors acting on behalf of British Council Ukraine for these purposes. 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.

20.3. The British Council will carry out teaching activities which may include:

21.3.1 using personal data (student image and voice) during the real time broadcasting of online classes through the British Council Learning Hub;

21.3.2 using student photographs & audio or video recordings for the purposes of the course and to support academic training for British Council staff

21.3.3 connecting with British Council students from other countries, sharing their work and class recordings to learn about other cultures;

21.3.4 use of the Learning Hub, including discussion forums and portfolios.

(Personal data collected and shared through and for the purpose of the learning activities described above will only be retained as long as necessary, for the purposes it was collected and for the duration of your relationship with us)

21. Нашою законною основою для всієї адміністративної та навчальної діяльності, пов'язаної з курсами, є виконання контракту на надання наших послуг. Згоду можна відкликати, звернувшись до місцевого відділу обслуговування клієнтів Британської Ради.

22. **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.

23. 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.

24. 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

21. Our lawful basis for all course-related administrative and teaching activities is the performance of a contract for the provision of our services.

Consent can be withdrawn by contacting your local British Council Customer Service team.

22. **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.

23. 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.

24. 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