

Politica de retragere și transfer – Cursuri de vară (o săptămână)

1. Încadrarea legală

Cursurile de vară oferite de BRITISH COUNCIL reprezintă servicii educaționale cu dată și perioadă fixă de desfășurare.

În conformitate cu art. 16 din Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor, pentru aceste servicii nu se aplică dreptul legal de retragere de 14 zile aplicabil contractelor încheiate la distanță.

Prezenta politică constituie o facilitate comercială voluntară oferită de BRITISH COUNCIL și completează Termenii și Condițiile generale. Pentru cursurile de vară, prezenta politică se aplică cu prioritate.

2. Retrageri

2.1 Retragere notificată cu minimum 7 zile înainte de începerea cursului

În cazul în care retragerea este notificată în scris cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data începerii cursului, BRITISH COUNCIL va rambursa suma achitată, mai puțin o taxă administrativă de 10%, destinată acoperirii costurilor de procesare, rezervare a locului și administrare.

2.2 Retragere notificată cu mai puțin de 7 zile înainte de începerea cursului

În cazul în care retragerea este notificată cu mai puțin de 7 zile calendaristice înainte de data începerii cursului, BRITISH COUNCIL va rambursa 50% din suma achitată.

2.3 După începerea cursului

După data începerii cursului, nu se acceptă cereri de retragere și nu se acordă rambursări, indiferent de motiv.

3. Retragere parțială dintr-un pachet de mai multe săptămâni (discount bulk)

În cazul în care cursantul achiziționează un pachet de minimum 3 săptămâni de curs, beneficiind de un discount aplicat pentru achiziția în bulk, și solicită ulterior retragerea din una sau mai multe săptămâni, se aplică următoarele condiții:

- Retragerea este considerată retragere parțială dintr-un pachet promoțional.
- Discountul acordat pentru achiziția în bulk se anulează integral, iar cursurile rămase vor fi recalculate la prețul standard per săptămână.
- Suma rambursată va reprezenta diferența dintre suma totală achitată și valoarea cursurilor efectiv utilizate, calculate la prețul standard, fără discount.
- Nu se acordă rambursări pentru săptămânile deja începute sau finalizate.
- Condițiile de retragere prevăzute la articolul 2 din prezenta politică rămân aplicabile, în funcție de momentul notificării.

4. Procedura de notificare

Cererea de retragere trebuie transmisă exclusiv în scris la adresa de email:

email oficial BRITISH COUNCIL

Data retragerii este considerată data la care notificarea este primită de BRITISH COUNCIL .

5. Rambursări

Rambursările aprobate vor fi efectuate în termen de maximum 14 zile calendaristice de la confirmarea retragerii, utilizând aceeași metodă de plată folosită inițial, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.

6. Transferuri între săptămâni de curs

- Transferul este permis doar înainte de începerea cursului la care cursantul a fost inițial înscris.
- Cererile de transfer sunt acceptate până cel târziu în vinerea dinaintea săptămânii inițiale de curs.
- Transferul este gratuit și poate fi efectuat o singură dată, în funcție de disponibilitatea locurilor.
- În cazul existenței unor diferențe de preț între săptămâni, acestea vor fi achitate sau rambursate corespunzător.

Politică de retragere

Politica de retragere – Cursuri Adulți și Young Learners

1. Dreptul de retragere în termen de 14 zile

În conformitate cu legislația UE și România (Directiva 2011/83/UE și OUG 34/2014), cursantul sau părintele/tutorele legal are dreptul de a se retrage din contract în termen de **14 zile calendaristice de la data achiziției**, fără a oferi un motiv.

Dacă, la solicitarea expresă a cursantului, cursul a început în această perioadă, se vor aplica următoarele condiții:

- **Adulți:**
Se va reține o **taxă administrativă de 10%** din valoarea totală a cursului, reprezentând costuri de procesare și rezervare loc, **plus contravaloarea ședințelor deja efectuate.**
- **Young Learners (copii):**
Se va reține o **taxă administrativă fixă de 500 RON**, reprezentând costuri de înscriere și rezervare loc, **plus contravaloarea ședințelor deja efectuate.**

2. Retragerea după expirarea termenului de 14 zile

După expirarea perioadei legale de retragere, rambursarea este posibilă **doar în situații excepționale**, dovedite cu documente justificative:

- Relocarea permanentă într-o altă țară
- Probleme medicale grave, care implică un tratament de peste 3 săptămâni
- Decesul unei rude apropiate (gradul I)

Rambursarea va fi calculată proporțional cu ședințele neefectuate.

3. Condiții speciale

- **Plata în tranșe:**
Sumele achitate nu sunt rambursabile pentru ședințele deja efectuate. Cursantul poate participa la ședințele corespunzătoare sumelor plătite.
- **Transferul ului:**
Sumele achitate pot fi transferate către un alt cursant sau pentru un alt curs, în termen de **3 luni**, pentru un curs nou.
- **Decizia finală:**
British Council își rezervă dreptul de a evalua și respinge cererile care nu respectă prezenta politică, în conformitate cu legislația aplicabilă.
- **Termen de procesare:**
Rambursările aprobate vor fi procesate în termen de **14 zile calendaristice** de la confirmarea cererii.

4. Excepție – Cursuri de vară (Summer Courses)

Cursurile de vară organizate de British Council au caracter **intensiv**, se desfășoară pe **perioade scurte**, cu **date fixe de începere și finalizare**.

Prin urmare, se aplică următoarele condiții speciale:

- Dreptul de retragere în termen de 14 zile se aplică **doar dacă solicitarea este transmisă înainte de data începerii cursului**.
- După începerea cursului de vară, **nu se acordă rambursări**, indiferent de motiv, cu excepția cazurilor în care:
 - cursul este anulat de British Council; sau
 - cursantul este afectat de situații excepționale dovedite (probleme medicale grave sau deces în familie).

În cazul în care cursantul solicită începerea cursului de vară înainte de expirarea termenului legal de 14 zile, acesta își exprimă acordul expres că, odată cu începerea cursului, **dreptul de retragere se pierde**, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Politica de protecție a copilului

Obligațiile părinților sau ale tutorelui legal

British Council recunoaște și își asumă responsabilitatea de a asigura protecția copiilor care participă la cursurile sale, având obligația de a preveni și de a răspunde în mod adecvat oricăror situații de risc, inclusiv abuz, neglijare sau comportamente inadecvate.

Această politică este aplicată în conformitate cu:

- legislația aplicabilă din România privind protecția copilului,
- legislația aplicabilă din țările în care British Council operează,
- Convenția Organizației Națiunilor Unite cu privire la Drepturile Copilului (1989),
- precum și cu politicile interne de safeguarding ale British Council.

Preluarea și plecarea copiilor de la cursuri

Copii sub 11 ani

Copiii cu vârsta **sub 11 ani** trebuie, în mod obișnuit, să fie **preluați de la curs la finalul ședinței de către un părinte, tutore legal sau o persoană adultă desemnată în mod expres** de către părinte/tutore.

Prin excepție, copiii sub 11 ani pot pleca neînsoțiți de la curs **doar dacă părintele sau tutorele legal a transmis în prealabil un acord scris**, prin completarea și semnarea formularului de acord pus la dispoziție de British Council și returnarea acestuia conform instrucțiunilor primite.

În lipsa acestui acord scris, copilul nu va fi lăsat să părăsească sediul British Council neînsoțit.

Copii de 11 ani și peste

Copiii cu vârsta **de 11 ani împliniți și peste** pot părăsi sediul British Council **neînsoțiți** la finalul cursului.

Prin acceptarea Termenelor și condițiilor aplicabile cursurilor British Council, părintele sau tutorele legal își exprimă acordul ca elevii cu vârsta de 11 ani și peste să plece neînsoțiți și își asumă responsabilitatea pentru siguranța acestora în afara orelor de curs.

Responsabilitatea în afara orelor de curs

British Council nu își asumă responsabilitatea pentru copiii care se află în incinta sediilor sale **în afara orelor de curs** sau în afara activităților organizate oficial, cu excepția situațiilor reglementate în mod expres de politicile interne aplicabile.

Igiena personală

Ne așteptăm ca, în mod obișnuit, cursanții copii să poată merge **neînsoțiți la toaletă**.

În situația în care copilul are nevoie de sprijin legat de igiena personală, părintele sau tutorele legal este rugat:

- să informeze British Council în prealabil, și

- să rămână în sediu, în apropierea sălii de curs, pe toată durata lecției, pentru a putea oferi sprijinul necesar copilului.

Personalul British Council nu va acorda asistență directă legată de igiena personală a copiilor.

Cursuri livrate online

Prezenta politică se aplică și cursurilor livrate în format online. În acest caz, British Council aplică măsuri specifice de protecție a copilului, inclusiv:

- utilizarea exclusivă a platformelor aprobate,
- reguli clare de comportament în mediul online,
- măsuri de protecție a datelor și a imaginii copiilor, în conformitate cu legislația aplicabilă și politicile interne de safeguarding.

Dispoziții finale

Prezenta politică este aplicabilă tuturor cursurilor British Council pentru copii, livrate:

- față-în-față, la sediile British Council, sau
- online, prin intermediul platformelor agreate.

Prin înscrierea copilului la cursurile British Council, părintele sau tutorele legal confirmă că a luat cunoștință de această politică și se angajează să o respecte.

Informatii despre Servicii si evenimente BC

Din când în când, te vom contacta cu informații importante despre serviciile și evenimentele oferite de Centrul de Limba Engleză (de exemplu: informații despre cursuri, perioade de înscriere, evenimente educaționale sau promoționale).

În cazul modificării datelor tale de contact, te rugăm să informezi Echipa de Relații cu Clienții.

Prin participarea la evenimentele organizate de Centrul de Limba Engleză, îți exprimi acordul ca fotografiile și materialele video realizate în timpul acestora, în care poți apărea, să fie utilizate de către Centru în scopuri de promovare și comunicare (inclusiv, dar fără a se limita la website, rețele sociale, materiale promoționale online și offline), cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR).

Acest consimțământ este acordat în mod liber și poate fi retras în orice moment, prin transmiterea unei solicitări scrise către Contcat@britishcouncil.ro , fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii consimțământului.

Banci Sanctionate:

British Council nu poate accepta plăți efectuate de la bănci sau alte instituții financiare care fac obiectul sancțiunilor impuse de Regatul Unit, Uniunea Europeană sau de orice altă jurisdicție aplicabilă British Council, în conformitate cu legislația în vigoare.

În cazul în care British Council identifică sau are motive rezonabile să suspecteze că o plată a fost efectuată prin intermediul unei bănci sau instituții financiare sancționate, British Council este obligat, prin lege, să înghețe fondurile aferente respectivei plăți și nu va putea furniza serviciul pentru care plata a fost efectuată.

Prin urmare, este responsabilitatea ta să te asiguri că plățile sunt efectuate dintr-un cont deschis la o bancă sau instituție financiară care nu face obiectul unor sancțiuni aplicabile.

De asemenea, British Council nu poate efectua plăți sau rambursări către bănci sau instituții financiare sancționate. În cazul în care soliciți o rambursare într-un cont deschis la o astfel de bancă sau instituție financiară, ți se va solicita să indici o metodă alternativă de plată care să nu încalce regimul de sancțiuni aplicabil.

În lipsa furnizării unei metode alternative de plată conforme cu legislația aplicabilă, British Council nu va putea efectua plata sau rambursarea fondurilor respective.

NOTĂ PRIVIND PROTECȚIA DATELOR

British Council respectă legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv UK GDPR și Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR), în toate operațiunile sale globale, cu excepția cazurilor în care legislația locală aplicabilă impune cerințe mai stricte.

Ce date colectăm și în ce scop

Informațiile cu caracter personal furnizate la momentul înscrierii la un curs sunt prelucrate în următoarele scopuri:

- administrarea documentelor academice și educaționale ale cursanților;
- administrarea corectă a documentelor financiare și a plăților;
- acomodarea eventualelor nevoi speciale ale cursanților;
- transmiterea documentelor academice către sponsorii cursanților, acolo unde este aplicabil;
- comunicări operaționale legate de cursuri și activitățile de mai sus;
- comunicări privind evenimentele organizate de Centrul de Limba Engleză pentru cursanții săi (de exemplu: Picnic, Winter Fayre sau alte evenimente organizate cu parteneri British Council);
- administrarea canalelor de comunicare cu cursanții (de exemplu, accesul la platforma Primary Plus – aplicabil părinților cursanților înscriși).

Temeiul legal al prelucrării

Prelucrarea datelor cu caracter personal pentru scopurile de mai sus are ca temei legal executarea unui contract, respectiv Termenii și condițiile aplicabile cursurilor, în conformitate cu art. 6 alin. (1) lit. b) GDPR.

Datele de înregistrare vor fi păstrate pentru o perioadă de **7 ani**, în conformitate cu obligațiile legale aplicabile.

Activități didactice și cursuri online

Desfășurarea activităților didactice poate include:

- prelucrarea imaginii și vocii cursanților în cadrul cursurilor online transmise în timp real prin intermediul platformei Learning Hub, Zoom;
- utilizarea înregistrărilor audio sau video exclusiv în scopuri academice;
- partajarea activităților cursanților (documente, imagini, înregistrări) în cadrul clasei sau al rețelei British Council Teaching, pentru activități de colaborare.

Aceste date sunt păstrate numai pe durata cursului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

Interviuri telefonice

În scopul îmbunătățirii serviciilor, **interviurile telefonice pot fi înregistrate**, pe baza **consimțământului tău explicit**, care va fi solicitat înainte de începerea înregistrării.

Transferuri de date

Prin înscrierea la un curs, iei la cunoștință că datele tale cu caracter personal pot fi transferate către alte centre British Council, inclusiv în afara Spațiului Economic European, **în baza garanțiilor adecvate prevăzute de GDPR**, precum decizii de adecvare sau clauze contractuale standard.

Drepturile tale

În conformitate cu GDPR, beneficiezi de următoarele drepturi:

- dreptul de acces la date;
- dreptul la rectificare sau ștergere;
- dreptul la restricționarea prelucrării;
- dreptul la opoziție;
- dreptul la portabilitatea datelor;
- dreptul de a depune o plângere la autoritatea competentă de protecție a datelor.

Pentru exercitarea acestor drepturi sau pentru orice întrebare privind protecția datelor, ne poți contacta la InfoGovernance@britishcouncil.org.

Clubul de Drama, parte a programului de vară **Summer in the City**, oferă copiilor oportunitatea de a-și dezvolta abilitățile de exprimare artistică și încrederea în sine prin activități de teatru. La finalul cursului, participanții (copii și profesori) vor susține o scurtă reprezentație teatrală în fața părinților și a altor invitați. Această reprezentație va constitui un eveniment organizat de **British Council** iar în cadrul acestuia se vor realiza înregistrări video și fotografii. Prin participarea la program și la eveniment, părinții/tutorii legali își exprimă acordul pentru filmarea și fotografierea copiilor, precum și pentru

utilizarea materialelor rezultate în scopuri educaționale și de promovare, în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor (GDPR)

Obiecte pierdute

British Council nu își asumă răspunderea pentru obiectele personale pierdute, deteriorate sau furate, în măsura în care acestea au fost lăsate nesupravegheate în incinta Centrului sau în timpul activităților organizate de acesta.

Recomandăm tuturor cursanților să își supravegheze bunurile personale în permanență și să nu le lase nesupravegheate în sălile de clasă sau în alte spații comune.

Părinții sau reprezentanții legali sunt rugați să nu încurajeze copiii să aducă la lecții obiecte de valoare, precum telefoane mobile, tablete, laptopuri sau alte bunuri similare, British Council neputând fi tras la răspundere pentru pierderea, deteriorarea sau furtul acestora, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege.

Reguli de conduită

Pentru regulile de conduită aplicabile în sediile British Council și în sediile partenere, te rugăm să consulți următoarele link-uri:

Dorobanti: <https://www.britishcouncil.ro/engleza/scoli/bucuresti> , secțiunea Cod de conduită

City Gate:

<https://www.britishcouncil.ro/engleza/scoli/bucure%C8%99ti-city-gate> , secțiunea Cod de conduită

One Cotroceni:

<https://www.britishcouncil.ro/engleza/scoli/bucure%C8%99ti-once-controceni-park>, secțiunea Cod de conduită

Ne așteptăm ca toți adulții și copiii înscriși la cursurile British Council să manifeste un comportament respectuos față de profesori, colegi și personalul instituției, precum și să respecte regulile interne aplicabile.

Comportamentele violente, agresive sau periculoase, de orice natură, nu sunt tolerate, întrucât pot pune în pericol siguranța cursanților și a personalului.

În astfel de situații, British Council își rezervă dreptul de a lua măsuri adecvate, care pot include avertizarea cursantului și informarea părintelui sau a reprezentantului legal și, **anularea înscrierii la curs partial sau total**, în conformitate cu regulile interne și cu legislația aplicabilă.

Anularea, închiderea sau modificarea formatului de desfășurare a cursului

British Council își rezervă dreptul de a anula, închide, reorganiza sau modifica formatul de desfășurare al unei clase/curs, inclusiv prin mutarea cursului din format față în față în format online, în situații justificate de motive operaționale, logistice, de siguranță, de conformitate legală, disponibilitatea profesorilor sau a

spațiilor, reglementări locale sau naționale, precum și în orice alte situații care pot afecta desfășurarea cursului în condiții adecvate.

De asemenea, British Council își rezervă dreptul de a anula sau închide o clasă/grupă în cazul în care numărul de cursanți înscriși este mai mic de 8. Într-o astfel de situație, British Council va informa cursanții/părinții sau tutorii legali și, în funcție de disponibilitate, poate propune transferul către o altă grupă/curs adecvat sau rambursarea sumelor achitate pentru serviciile care nu au fost prestate, conform politicii aplicabile.

În caz de forță majoră sau de evenimente independente de voința British Council, inclusiv, dar fără a se limita la, calamități naturale, condiții meteo extreme, epidemii/pandemii, restricții impuse de autorități, probleme de siguranță, întreruperi ale utilităților, indisponibilitatea sediului, situații de urgență sau alte circumstanțe neprevăzute care împiedică desfășurarea normală a cursului, British Council își rezervă dreptul de a suspenda temporar cursul, de a-l reprograma, de a-l muta online, de a-l reorganiza sau de a-l anula, după caz.

În astfel de situații, British Council va depune eforturi rezonabile pentru a limita impactul asupra cursanților și va comunica în timp util modificările aplicabile. Mutarea cursului în format online, reprogramarea sau reorganizarea acestuia nu constituie, în sine, motiv automat de rambursare, cu excepția cazurilor prevăzute expres de prezenta politică sau de legislația aplicabilă.