

1. CONDICIONES y POLÍTICAS GENERALES

- 1.1. Los horarios de atención de esta área corresponden a los mismos horarios de atención del equipo de atención al cliente. Durante procesos de re-inscripción e inscripción es posible que los horarios se vean comprometidos (usualmente estas actividades toman lugar cada dos meses).
- 1.2. Si no eres estudiante regular del British Council, para poder hacer uso de cualquiera de los servicios ofrecidos por el centro de información deberás hacerte miembro del centro de información adquiriendo una membresía.
- 1.3. Toda solicitud relacionada con el centro de información (acceso a la biblioteca, uso de las computadoras o acceso a la conexión Wi-Fi) deberá ser directamente canalizada con el equipo de atención al cliente del British Council de acuerdo a los procesos y horarios establecidos por el centro.
- 1.4. De haberse hecho entrega de un carnet al momento de adquirir la membresía, la pérdida del mismo implicará el pago de una penalización. El valor de la misma deberá ser validado con nuestro equipo de atención al cliente.
- 1.5. El British Council no se hace responsable por objetos dejados dentro de las instalaciones.
- 1.6. *Protección de datos:* Todos los datos suministrados durante la inscripción al centro de información serán usados de forma confidencial de acuerdo con nuestras políticas de protección de datos. Para mayor información: <http://www.britishcouncil.org/organisation/how-we-work/policies/privacy>
- 1.7. *Política de protección de menores:* El British Council reconoce que tenemos una responsabilidad fundamental de cuidar de todos los niños y adolescentes que vinculamos a nuestra organización, incluyendo el compromiso de protegerlos del abuso. Logramos esto a través de leyes del Reino Unido para la protección de menores en cada uno de los países en los que operamos, así como con la Convención de las Naciones Unidas para los Derechos del Niño (UNCRC), 1989.
- 1.8. *Límite de Responsabilidad:* Las obligaciones adquiridas en virtud de la presente Política son asumidas única y exclusivamente por el BRITISH COUNCIL en Venezuela. Queda convenido entre las partes de la presente propuesta que el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, está sujeto a las leyes, decretos, resoluciones y actos administrativos dictados en la República Bolivariana de Venezuela por las autoridades gubernamentales competentes. Igualmente el cumplimiento de dichas obligaciones estará sujeto a la no ocurrencia de actos de guerra, levantamientos civiles, caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier otro evento fuera del control del BRITISH COUNCIL en Venezuela que limite su cumplimiento.
- 1.9. *Leyes y Jurisdicción:* Las presentes Condiciones se regirán exclusivamente por las Leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Las partes eligen para todos los efectos y derivados de las mismas como domicilio especial con exclusión de cualquier otro a la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos tribunales declaran someterse. Para todo lo no previsto en este Convenio las partes declaran que se acogen a las normas legales contenidas en las disposiciones legales venezolanas vigentes.

2. POLÍTICAS DE USO DE LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA:

- 2.1. El usuario se compromete a solicitar un préstamo externo un máximo de 6 artículos por un máximo de 14 días. La combinación de artículos puede contener: libros, audiolibros, cassettes, CDs de música y/o películas en formato DVD. Algunos materiales se excluyen de esto dado que no ingresan en la categoría de préstamo externo. Asimismo, el préstamo de algunos títulos está restringido a un número limitado de los mismos.
- 2.2. Todo material consignado en carácter de préstamo externo que sea entregado luego del tiempo máximo indicado generará recargos adicionales, por día y por cada uno de los artículos.
- 2.3. La pérdida, deterioro o extravío del material dado en préstamo externo será total responsabilidad del usuario que solicitó el préstamo. Asimismo, el costo por la reposición del artículo perdido, deteriorado o extraviado será obligación de dicho usuario.
- 2.4. Dado el escenario anteriormente descrito, el usuario no podrá tomar en préstamo otro material hasta que el Centro de Información perciba el costo por la reposición.
- 2.5. El usuario podrá solicitar la extensión del tiempo de préstamo siempre y cuando el artículo entre dentro de la categoría de artículos cuyo tiempo de préstamo puede efectivamente extenderse. El British Council se reserva el derecho de determinar qué material puede ser renovado.
- 2.6. El usuario se compromete a hacer un uso adecuado de la colección de libros y material audiovisual dispuesto en la biblioteca (tanto para préstamo interno como para préstamo externo). Se prohíbe: rayar los libros y/o doblar las páginas de los mismos. Al solicitar en préstamos material que esté dispuesto en empaques, bolsas o estuches, verificar que los mismos estén debidamente sellados.
- 2.7. Todo aquel artículo que se encuentre empaquetado o en bolsas no podrá ser abierto para ingresar material adicional.
- 2.8. Toda actividad de copiado queda restringida. Es decir, el usuario no deberá fotocopiar y/o reproducir copias de ningún tipo material destinado a préstamo externo. Todo el material en la colección está protegido por derechos de autor.
- 2.9. Al estar presente en el área de biblioteca se debe guardar debido silencio. Asimismo, se prohíbe atender llamadas telefónicas en dicha área y los celulares deberán estar en silencio.
- 2.10. Con el fin de mantener el orden de la colección, si luego de un préstamo de consulta interna no supieras donde reubicar el material, comunícate con algún miembro de atención al cliente.
- 2.11. Ningún tipo de mobiliario podrá ser traído o sacado del área de la biblioteca (ej. Sillas, mesas, entre otros). Todo requerimiento de este tipo deberá ser canalizado con el equipo de atención al cliente.
- 2.12. Se prohíbe consumir cualquier tipo de alimentos y/o bebidas dentro del área de biblioteca.

3. POLÍTICAS DE USO DE LAS COMPUTADORAS y WI-FI:

- 3.1. El usuario se compromete a hacer un uso adecuado de los contenidos/servicios que vea, escuche y/o acceda a través de los equipos de centro de información. Se prohíbe (i) incurrir en actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público; (ii) difundir y/o visualizar contenidos o propaganda de tipo ofensivo: racista, xenófobo, discriminatorio, pornográfico, lascivo o que atente en contra de los derechos humanos; (iii) provocar daños en los equipos, sistemas físicos y/o virtuales del centro o de terceras personas haciendo uso de los equipos del centro; (iv) introducir o difundir en la red virus informáticos a través de los equipos del centro; (v) intentar acceder y, en su caso, utilizar las cuentas de correo electrónico de otros usuarios y modificar o manipular sus mensajes así como operaciones de phishing (suplantación de identidad); (vi) distribuir o visualizar contenido que incite al odio o a la violencia hacia grupos por razón de su origen racial o étnico, religión, discapacidad, género, edad u orientación sexual/identidad de género; (vii) difamar el nombre del British Council.
- 3.2. La contraseña para acceder al Wi-Fi deberá en todo momento ser solicitada a nuestro equipo de atención al cliente. El centro se reserva el derecho de cambio de la misma la cantidad de veces que sea necesario.
- 3.3. La contraseña del servicio de Wi-Fi es de uso exclusivo para miembros del centro de información y para estudiantes del British Council. Con el fin de garantizar un buen servicio, se prohíbe compartir la misma con personas ajenas a los grupos antes mencionados.
- 3.4. La computadora no deberá ser apagada una vez se finaliza su uso; al finalizar, indicar al equipo de atención al cliente que deja el computador libre.
- 3.5. El tiempo máximo de uso del servicio de computadoras/internet será de 60 minutos continuos. Si requiere más tiempo deberá solicitárselo a nuestro personal de atención al cliente de acuerdo a los procesos internos establecidos para tal fin.

4. POLÍTICAS DE REEMBOLSO DE MEMBRESÍAS.

- 4.1. *Sólo habrá lugar a reembolsos cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias:* (i) Cuando causas operativas del centro obliguen al mismo a proceder con el reintegro del dinero cobrado por la adquisición de algún producto o servicio. (ii) Cuando el cliente se retracte de hacer uso de los servicios/productos del centro de información antes de haber utilizado los mismos de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 10 de la Reforma Parcial de la Ley Orgánica de Precios Justos (18 noviembre de 2014): el/la usuario cuenta con un plazo de quince (15) días continuos, contados a partir de la adquisición del producto, para retractarse de la utilización del servicio por justa causa, si no hubiese hecho uso del bien o servicio, en cuyo caso le será restituido el precio pagado, previa deducción de los gastos administrativos a que hubiere lugar. Si por causas de fuerza mayor le fuese imposible acudir a las oficinas del British Council, deberá autorizar por escrito a la persona que lo represente para tales efectos. Pasados quince (15) días de adquisición del servicio/producto y habiendo hecho uso del mismo, no se procesarán reembolsos.

Declaro conocer y aceptar las condiciones descritas anteriormente. Asimismo, entiendo que el centro se reserva el derecho de revocar la membresía a todo aquel que vulnere cualquiera de los puntos anteriores.

Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____