

Italian | Italiano

Termini e condizioni standard dei programmi per studenti internazionali

Indice

1. Studio.....	3
1.1. Requisiti di ingresso	3
1.2. Frequenza	4
1.3. Comportamento.....	5
1.4. Avanzamento del corso.....	5
1.5. Rinvio, sospensione e cancellazione	6
1.6. Richiesta di modifica dell'iscrizione	8
1.7. Trasferimento	9
2. Sistemazione	12
2.1. Alloggio e assistenza.....	12
2.2. Protezione sociale	12
2.3. Viaggi e attività	14
2.4. Aspetti medici	15
3. Altri diritti e responsabilità.....	17
3.1. Visto.....	17
3.2. Reclami.....	17
3.3. Ricorsi.....	18
3.4. Privacy.....	20
3.5. App "Your Passport to Queensland"	21
3.6. Tariffe e pagamenti.....	21
3.7. Rimborso	22
3.8. Circostanze compassionevoli o impellenti.....	25
3.9. Modifiche ai Termini e condizioni standard	26
3.10. Politiche e procedure.....	26

Informazioni sui Termini e condizioni standard

Il Codice deontologico nazionale per i fornitori di istruzione e formazione a studenti stranieri del 2018 (*National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018*), in breve Codice nazionale del 2018, ci impone di stipulare un accordo scritto con gli studenti stranieri, i futuri studenti stranieri e i genitori o i tutori legali degli studenti.

I presenti Termini e condizioni standard fanno parte dell'accordo scritto stipulato con voi, che include:

- i presenti Termini e condizioni standard;
- l'Accordo di iscrizione che può contenere ulteriori condizioni; e
- la fattura iniziale e il prospetto delle tariffe.
- I presenti Termini e condizioni standard definiscono le nostre politiche in linea con l'*Education Services for Overseas Students (ESOS) Act 2000*, nel rispetto del Codice nazionale del 2018.

In questi Termini e condizioni standard:

- "Accordo" indica l'accordo scritto tra noi e voi, che si compone dei Termini e condizioni standard, dell'Accordo di iscrizione, della fattura iniziale e del prospetto delle tariffe;
- "nostro", "noi" e "ci" si riferiscono a Education Queensland International (EQI), alla vostra scuola e, in alcuni casi (come indicato nella sezione pertinente), al vostro fornitore di alloggio; e
- "voi", "vostro" e "vi" si riferisce agli studenti stranieri che stipulano il presente Accordo.

1. Studio

1.1. Requisiti di ingresso

I requisiti di ingresso, compreso il trasferimento a EQI da un altro fornitore del [Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students \(CRICOS\)](#) sono delineati negli [Standard dei requisiti di ammissione e dei corsi](#).

Se entrate direttamente nel programma di scuola superiore e risulta evidente che non soddisfatte i requisiti accademici e/o di lingua inglese per il corso, potrebbe esservi richiesto di intraprendere la preparazione alla scuola superiore (High School Preparation, HSP) presso una scuola statale del Queensland o un fornitore di corsi intensivi di lingua inglese per studenti stranieri (ELICOS) approvato da EQI.

Se siete iscritti a HSP o ELICOS e non dimostrate i progressi richiesti per accedere al corso di scuola superiore, possiamo:

- chiedervi di iscrivervi a un anno inferiore;
- chiedervi di completare un trimestre aggiuntivo di HSP o ELICOS; o
- non offrire un'ulteriore offerta ("no further offer"), se le opzioni di cui sopra non sono adatte.

Se non vi viene offerta un'ulteriore offerta, avete il diritto di presentare un reclamo come indicato nella sezione [Reclami](#) al punto 3.2.

1.2. Frequenza

La frequenza del corso è una condizione del visto per studenti. Se la vostra frequenza non è soddisfacente, dovremo segnalarvi alle autorità competenti, come il Ministero degli Affari Interni (Department of Home Affairs, DHA) e il visto per studenti potrebbe essere annullato.

È obbligatorio frequentare la scuola tutti i giorni. Controllate il sito web della scuola per gli orari di inizio e fine delle lezioni.

Se non siete presenti il giorno di inizio del corso, come indicato nell'Accordo di iscrizione, e non ci avete avvisato in anticipo né fornito prove di circostanze compassionevoli o impellenti, l'iscrizione sarà considerata annullata.

1.2.1. Assenze

La scuola registra la presenza o assenza degli studenti ogni giorno.

Bisogna sempre informare la scuola se non si può frequentare l'intera giornata o parte di essa. Controllate il sito web della scuola per sapere come notificare le assenze.

1.2.2. Rischio di non soddisfare gli obblighi di frequenza

Si verifica se:

- siete assenti per tre o più giorni consecutivi senza che la sospensione degli studi (sospensione) sia stata preventivamente approvata da noi;
- la frequenza scende al 90% delle ore di contatto del corso in un [semestre scolastico](#) (da gennaio a giugno e da luglio a dicembre); oppure
- nutriamo altre perplessità riguardo alla vostra frequenza.

La scuola vi chiederà di partecipare a un incontro in merito alla frequenza e di fornire le prove che giustificano le assenze (ad esempio i certificati medici). Se la frequenza è stata influenzata da circostanze compassionevoli o impellenti, è possibile sospendere l'iscrizione, come dalla sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto 1.5.

1.2.3. Frequenza insoddisfacente

Se la vostra frequenza è compresa tra il 90% e l'85% delle ore di contatto del corso in un semestre scolastico, invieremo un avviso scritto a voi e ai vostri genitori/tutori legali o al vostro tutore approvato dal DHA.

Se non frequentate almeno l'80% delle ore di contatto del corso, vi comunicheremo per iscritto la nostra intenzione di segnalarvi alle autorità per non aver raggiunto un livello di frequenza soddisfacente. Possiamo, a nostra discrezione, non segnalarvi se:

- viene fornita prova di circostanze compassionevoli o impellenti che giustifichino le assenze;
- siamo convinti che, in tutte le circostanze, sia ragionevole non segnalarvi; e
- la vostra frequenza è almeno del 70% (sotto al 70% siamo obbligati a segnalarvi).

Se ricevete notifica della nostra intenzione di segnalarvi alle autorità, potete avvalervi dei diritti di cui alla sezione [Ricorsi](#) al punto 3.3.

1.3. Comportamento

Se il vostro comportamento non è soddisfacente, possiamo annullare la vostra iscrizione. Ciò può influire sul vostro visto per studenti.

Dovete:

- partecipare attivamente alle lezioni;
- assumervi la responsabilità del vostro comportamento e apprendimento;
- rispettare gli altri membri della comunità scolastica, l'ambiente e le proprietà scolastiche;
- cooperare con il personale e gli altri soggetti preposti;
- rispettare il Codice di condotta degli studenti della scuola e la politica e le procedure scolastiche;
- rispettare le leggi australiane e le condizioni del visto per studenti;
- rispettare le condizioni indicate nel presente Accordo;
- non bere alcolici, fumare/svapare, abusare di farmaci da prescrizione o fare uso di droghe illegali;
- non fare nulla che metta in pericolo la vostra sicurezza o quella di altre persone; e
- non fare nulla che possa gettare discredito sulla scuola o sui programmi per studenti internazionali.

In questa sezione sul comportamento, "noi" e "ci" si riferiscono al vostro fornitore di alloggio (mentre vivete sotto la nostra protezione sociale).

1.4. Avanzamento del corso

È necessario mantenere progressi soddisfacenti in ogni periodo di studio o equivalente (semestre) come da noi richiesto e delineato negli [Standard dei requisiti di ingresso e del corso](#). Il mantenimento di progressi soddisfacenti del corso è una condizione del visto per studenti. Se i vostri progressi non sono soddisfacenti, dobbiamo segnalarvi alle autorità e il visto per studenti potrebbe essere annullato.

1.4.1. Durata del corso

Dovete completare il corso entro il tempo stabilito nella Conferma di iscrizione che vi inviamo.

Possiamo prolungare il tempo di completamento del corso solo se:

- ci sono prove che dimostrano l'esistenza di circostanze compassionevoli o impellenti;
- riduciamo il vostro carico di studio perché avete difficoltà a progredire in modo soddisfacente; oppure
- approviamo un rinvio o una sospensione del corso di studio (si veda la sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto 1.5).

In caso di adeguamento della durata del corso, è necessario contattare il DHA per chiedere consiglio su eventuali potenziali impatti sul visto, inclusa la necessità di richiedere un nuovo visto.

1.4.2. Requisiti del corso

I requisiti richiesti per ottenere un avanzamento soddisfacente in ciascuno dei nostri corsi sono indicati nei nostri [Standard dei requisiti di ingresso e del corso](#).

La scuola vi consiglierà sulle attività di studio del corso e sulla valutazione. Visitate il sito web del Queensland Curriculum and Assessment Authority (<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>) per informazioni su [come vengono valutati i corsi](#).

Non garantiamo che i partecipanti passino con successo al livello successivo o che completino il corso.

1.4.3. Rapporti

Ogni semestre, la scuola fornirà rapporti scritti a voi e ai vostri genitori o tutori legali secondo il [quadro di valutazione e rendicontazione del curriculum K-12](#) disponibile sul sito web del Ministero dell'Istruzione del Queensland. Gli studenti non iscritti a un semestre completo riceveranno rapporti trimestrali.

1.4.4. Avanzamento insoddisfacente del corso

La scuola monitorerà il vostro carico di lavoro e i risultati ottenuti per assicurarsi che completiate il corso in tempo e per assistervi in caso di difficoltà. La scuola metterà in atto strategie di intervento adeguate per stabilire se rischiate di non soddisfare i requisiti di avanzamento del corso e per informarvi e assistervi in tempo utile in modo da consentirvi di raggiungere un progresso soddisfacente. Sebbene la scuola faccia del suo meglio per implementare queste strategie di intervento per aiutarvi a conseguire un avanzamento soddisfacente del corso, non garantiamo risultati positivi nella valutazione dell'istruzione.

Intervento formale

In caso di avanzamento insoddisfacente del corso, il preside manderà a voi e ai vostri genitori o tutori legali una notifica scritta. Vi verrà richiesto di incontrare il preside per sviluppare un piano per migliorare le vostre prestazioni.

Se il rapporto del periodo di studio (semestre) successivo indica che l'avanzamento del corso continua a essere insoddisfacente, e in assenza di prove di circostanze compassionevoli o impellenti, vi sarà comunicata per iscritto la nostra intenzione di segnalarvi alle autorità per aver violato il requisito del visto di conseguire un avanzamento soddisfacente del corso.

Se ricevete una notifica della nostra intenzione di segnalarvi alle autorità, potete avvalervi dei diritti definiti nella sezione [Ricorsi](#) al punto 3.3.

1.5. Rinvio, sospensione e cancellazione

Siamo tenuti a segnalare alle autorità qualsiasi rinvio, sospensione o cancellazione dell'iscrizione al corso e ciò potrebbe influire sul vostro visto per studenti. In caso di rinvio, sospensione o cancellazione dell'iscrizione, è necessario contattare il DHA per discutere del visto.

1.5.1. Da parte vostra

Potete richiedere di rinviare o sospendere l'iscrizione in caso di circostanze compassionevoli o impellenti.

Potete annullare l'iscrizione in qualsiasi momento. In ogni caso, siete tenuti a:

- contattarci direttamente via e-mail all'indirizzo EQInternational@qed.qld.gov.au, inserendo il vostro nome nell'e-mail;

- includere nell'oggetto dell'e-mail:
 - “domanda di differimento dell'inizio”, “domanda di sospensione degli studi” o “cancellazione dell'iscrizione” (a seconda dei casi);
 - il nome della scuola; e
- compilare il modulo di differimento, sospensione o annullamento; e
- fornire prove di circostanze compassionevoli o impellenti per il rinvio o la sospensione.

Se richiedete un rinvio o una sospensione, sarete informati della nostra decisione il prima possibile. Se non siete soddisfatti della nostra decisione, potete avvalervi dei diritti indicati nella sezione [Ricorsi](#) al punto **3.3**.

Potreste avere diritto a un rimborso delle tasse scolastiche non spese, come indicato nella sezione [Rimborso](#) al punto **3.7**.

1.5.2. Da parte nostra

Potremmo comunicarvi l'intenzione di sospendere la vostra iscrizione in caso di circostanze attenuanti relative alla vostra protezione sociale.

Potremmo inviarvi una notifica scritta della nostra intenzione di sospendere o annullare l'iscrizione se si verifica una delle seguenti situazioni:

- mancata divulgazione o aggiornamento delle informazioni necessarie per valutare la vostra domanda di iscrizione o per gestire l'iscrizione al corso;
- comunicazione di informazioni false, fuorvianti o incomplete;
- violazione delle condizioni del visto per studenti o cancellazione del visto per studenti;
- mancato pagamento delle tariffe (si veda la sezione [Tariffe e pagamenti](#) al punto **3.6**);
- frequenza insoddisfacente (si veda la sezione [Frequenza](#) al punto **1.2**);
- comportamento insoddisfacente (si veda la sezione [Comportamento](#) al punto **1.3**, la sezione [Alloggio e assistenza](#) al punto **2.1**, la sezione [Protezione sociale](#) al punto **2.2** e la sezione [Viaggi e attività](#) al punto **2.3**);
- avanzamento insoddisfacente del corso (si veda la sezione [Avanzamento del corso](#) al punto **1.4**);
- la mancata risposta all'intenzione di revocare la nostra protezione sociale (si veda la sezione [Alloggio e assistenza](#) al punto **2.1** e la sezione [Protezione sociale](#) al punto **2.2**);
- violazione del presente Accordo con modalità diverse da quanto sopra indicato.

Se ricevete notifica della nostra intenzione di sospendere o annullare l'iscrizione, potete avvalervi dei diritti descritti nella sezione [Ricorsi](#) al punto **3.3**.

Potreste avere diritto a un rimborso delle tasse scolastiche non spese, come indicato nella sezione [Rimborso](#) al punto **3.7**.

Per “Circostanze attenuanti” intendiamo che siamo preoccupati per la salute, la sicurezza o la protezione sociale vostre o di altre persone.

1.6. Richiesta di modifica dell'iscrizione

Qualsiasi modifica all'iscrizione viene definita variazione dell'iscrizione. Una variazione dell'iscrizione può includere cambiamenti del tipo o della durata del corso, dell'anno di studio o della scuola statale del Queensland.

1.6.1. Da parte nostra

Se necessario, vi informeremo della nostra intenzione di modificare l'iscrizione (ad esempio, in seguito a un cambiamento delle date dei trimestri delle scuole statali del Queensland che influenza la vostra iscrizione, oppure nel caso in cui l'iscrizione venga estesa o modificata). Si veda anche la sezione [Avanzamento del corso](#) al punto 1.4 e la sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto 1.5.

Possiamo offrirvi un posto in un'altra scuola statale del Queensland (cambio di scuola), registrata secondo la legge australiana per l'erogazione di istruzione a studenti stranieri, come variazione della vostra iscrizione e a nostre spese, nei seguenti casi:

- siamo obbligati a modificare gli accordi di alloggio e di protezione sociale (se non è responsabilità vostra e non sono disponibili opzioni alternative presso la scuola attuale), si veda la sezione [Sistemazione](#) al punto 2;
- non c'è più posto per le materie obbligatorie richieste nella domanda di iscrizione e possiamo fare in modo che vi venga offerto un posto in un'altra scuola statale del Queensland.

1.6.2. Da parte vostra

Potete rivolgervi a noi per richiedere una variazione dell'iscrizione. Queste richieste sono soggette ad approvazione da parte nostra e non sono garantite.

Potete richiedere di cambiare scuola trasferendovi in un'altra scuola statale del Queensland (cambio di scuola) registrata secondo la legge australiana per l'erogazione di istruzione a studenti stranieri, come variazione della vostra iscrizione.

A seconda del tipo di modifiche richieste, potrebbero essere applicate ulteriori tasse scolastiche, tariffe di alloggio o altre spese non scolastiche.

Prima di presentare la domanda, è necessario parlare con la scuola e considerare eventuali requisiti di iscrizione e protezione sociale, scadenze o limitazioni di capacità che potrebbero influire sulla richiesta di variazione dell'iscrizione.

La richiesta di variazione dell'iscrizione viene approvata se:

- fornite la prova che i vostri genitori o tutori legali sono d'accordo con il cambiamento;
- fornite la prova di circostanze compassionevoli o impellenti;
- non ci sono tasse scolastiche non pagate o altre tariffe a noi dovute;
- pagate la tassa amministrativa. Visitate il sito web di EQI (<https://eqi.com.au/apply-now/fees>) per i dettagli dell'attuale tassa amministrativa; e
- per il cambio di scuola:
 - il cambio è approvato dalla scuola esistente e dalla nuova scuola proposta (cercheremo di ottenere l'approvazione per voi);

- non siete assistiti da un genitore, da un tutore legale o da un tutore approvato dal DHA e gli accordi di protezione sociale continua sono confermati da entrambe le scuole.

1.6.3. Motivi di rifiuto

Una richiesta di variazione dell'iscrizione può essere rifiutata se:

- i requisiti di cui sopra non sono soddisfatti; oppure
- nel caso di un cambio di scuola, non siete in grado di fornire la prova di circostanze compassionevoli o impellenti e il cambiamento non viene approvato dalla scuola esistente e/o dalla nuova scuola proposta; oppure
- riteniamo che state cercando di evitare di essere segnalati alle autorità dell'immigrazione per non aver rispettato i requisiti di frequenza o di avanzamento del corso; oppure
- sono in corso decisioni e/o conseguenze disciplinari.

1.6.4. Come effettuare la richiesta

Dovete:

- compilare il modulo di richiesta di variazione dell'iscrizione disponibile sul nostro sito web;
- inviare via e-mail il modulo a EQInternational@ged.qld.gov.au, con "richiesta di variazione dell'iscrizione" nella riga dell'oggetto dell'e-mail e includere il vostro nome nell'e-mail; e
- dimostrare di soddisfare tutti i requisiti stabiliti in questa sezione.

Riceverete conferma scritta della decisione relativa alle richieste di variazione dell'iscrizione entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della vostra richiesta e di tutte le informazioni pertinenti.

Se approviamo la richiesta di variazione dell'iscrizione, vi forniremo un nuovo Accordo. Se rifiutiamo la richiesta, potete avvalervi dei diritti definiti nella sezione [Ricorsi](#) al punto 3.3.

1.7. Trasferimento

È possibile richiedere il trasferimento a una scuola non statale o a un altro istituto registrato ai sensi della legge australiana per l'erogazione di istruzione agli studenti stranieri.

A seconda della scuola e del corso scelto, possono essere applicate ulteriori tasse scolastiche, tariffe di alloggio o altre tasse non scolastiche.

Prima di iscriversi, è necessario parlare con la scuola e considerare eventuali scadenze di iscrizione rilevanti presso altre scuole o istituti.

1.7.1. A EQI da un altro fornitore registrato CRICOS

È possibile richiedere il trasferimento da un altro fornitore CRICOS (fornitore attuale) tramite il normale processo di richiesta EQI.

In caso di trasferimento da un altro fornitore è necessario:

- soddisfare i requisiti delineati negli [Standard dei requisiti di ingresso e di corso](#);
- aver completato i sei mesi del primo corso scolastico registrato presso il fornitore attuale; e

- presentare una conferma scritta che il genitore o il tutore legale sono d'accordo con il trasferimento.

Se non avete completato sei mesi del primo corso scolastico registrato presso il vostro attuale fornitore, possiamo considerare un trasferimento solo se soddisfatte i requisiti delineati negli [Standard dei requisiti di ingresso e di corso](#) e in presenza di una delle seguenti condizioni:

- il vostro attuale fornitore, o il corso al quale siete iscritti, ha cessato di essere registrato; oppure
- al vostro attuale fornitore è stata imposta una sanzione riguardante la registrazione da parte dell'agenzia ESOS che vi impedisce di continuare il corso presso l'attuale fornitore; oppure
- il vostro attuale fornitore ha accettato il vostro trasferimento e ha registrato la data di effetto e il motivo del trasferimento nel PRISMS (sistema di gestione degli studenti internazionali e di registrazione dei fornitori); oppure
- il vostro sponsor statale ritiene che la modifica sia nel vostro interesse e ha fornito un supporto scritto per la modifica.

1.7.2. A una scuola non statale o a un altro fornitore registrato CRICOS da EQI

Approveremo la richiesta di trasferimento se:

- fornite la prova che i genitori o i tutori legali sono favorevoli al trasferimento;
- fornite la prova di un'offerta di iscrizione della nuova scuola o del nuovo fornitore;
- non ci sono tasse scolastiche o di altro tipo non pagate; e
- non ricevete assistenza da un genitore, un tutore legale o un tutore approvato dal DHA e gli accordi di protezione sociale continua sono confermati da entrambe le scuole.

1.7.3. Motivi di rifiuto

Una richiesta di trasferimento sarà rifiutata se:

- i requisiti di cui sopra non sono soddisfatti; oppure
- riteniamo che state cercando di evitare di essere segnalati alle autorità di immigrazione per non aver rispettato i requisiti di frequenza o di avanzamento del corso.

1.7.4. Come effettuare la richiesta

Dovete:

- compilare il modulo di richiesta di trasferimento scolastico disponibile sul nostro sito web;
- inviare il modulo via e-mail all'indirizzo EQInternational@qed.qld.gov.au, indicando nell'oggetto "richiesta di trasferimento scolastico" e includendo il vostro nome nell'e-mail; e
- dimostrare di soddisfare tutti i requisiti stabiliti in questa sezione.

Vi invieremo la nostra decisione per iscritto entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della vostra richiesta e di tutte le informazioni necessarie.

Se approviamo il trasferimento, potrete passare alla nuova scuola o al nuovo fornitore, come previsto dalla legge australiana. Se approviamo la vostra richiesta di trasferimento a una scuola non statale o a un altro fornitore registrato CRICOS, dovrete contattare l'Ufficio Immigrazione per chiedere consiglio sull'eventuale necessità di richiedere un nuovo visto per studenti.

Se la richiesta viene rifiutata, vi comunicheremo per iscritto i motivi del rifiuto e se vi spettano i diritti indicati nella sezione [Ricorsi](#) al punto **3.3**. In caso di diritto di ricorso, lo stato di rifiuto del trasferimento non sarà reso definitivo in PRISMS fino a quando:

- deciderete di non accedere alla procedura di reclamo e ricorso entro 20 giorni lavorativi;
- la procedura di reclamo e di ricorso è conclusa e la decisione rimane quella di rifiutare la domanda di trasferimento; oppure
- vi ritirate dalla procedura di reclamo e ricorso. Conserveremo le registrazioni di ogni richiesta di trasferimento presentata, la nostra valutazione della domanda e la nostra decisione per due anni dopo che avrete cessato di essere uno studente accettato.

1.7.5. Se non siamo in grado di erogare il corso

Nel caso in cui non fossimo in grado di erogare il corso, ve lo comunicheremo per iscritto. Potremo offrirvi un posto in un corso alternativo a nostre spese. Non siete obbligati ad accettare l'offerta. Se non accettate l'offerta, avete diritto al rimborso delle tasse scolastiche non spese; si veda la sezione [Rimborso](#) al punto **3.7**.

Se non riusciamo a farlo, potete ottenere assistenza dal Servizio di tutela della formazione (Tuition Protection Service) del Governo australiano per trovare un corso alternativo od ottenere il rimborso delle tasse scolastiche non spese in mancanza di un'alternativa adeguata. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web del Servizio di tutela della formazione <https://tps.gov.au/>.

2. Sistemazione

2.1. Alloggio e assistenza

2.1.1. Accordi di assistenza

Dovete:

- vivere con un genitore, un tutore legale o un tutore approvato dal DHA; oppure
- essere sotto la nostra protezione sociale e vivere con un fornitore di alloggio approvato da noi, come ad esempio una famiglia, a condizione che siate iscritti alla scuola superiore; oppure
- se compite 18 anni prima del completamento del corso, al momento del compimento del 18° anno di età dovrete comunicare a EQI qualsiasi cambiamento di sistemazione.

Tali accordi non sono modificabili senza la nostra approvazione scritta. EQI non è legalmente responsabile dell'alloggio e della protezione sociale degli studenti di età superiore ai 18 anni. Di conseguenza, EQI non si assume alcuna responsabilità per la sistemazione degli studenti che scelgono di vivere in un alloggio privato.

Se vivete con un tutore approvato dal DHA che provvede al vostro alloggio e alla vostra protezione sociale, comunicheremo a tale tutore tutte le questioni relative all'iscrizione e alla scuola (comprese le questioni riguardanti la protezione sociale) come se il tutore fosse un vostro genitore.

2.1.2. Contatti

Dovete comunicarci l'indirizzo di residenza australiano entro sette giorni dall'arrivo in Australia. Inoltre, dovete comunicarci entro sette giorni qualsiasi variazione del vostro indirizzo di residenza. In caso contrario, ciò potrebbe influire sul visto per studenti.

Manteneteci informati sui vostri attuali recapiti telefonici e di posta elettronica, compresi i recapiti dei vostri genitori/tutori legali e delle persone di emergenza, e ricordate di comunicarci qualsiasi cambiamento entro sette giorni.

2.2. Protezione sociale

La presente sezione Protezione sociale si applica se vivete sotto la nostra protezione sociale in un alloggio da noi approvato. Questa sezione non si applica se vivete con un genitore, un tutore o un tutore autorizzato dal DHA.

Dovete assicurarvi che il vostro viaggio si svolga entro la data di inizio e di fine dell'avviso di conferma di un alloggio adeguato e della protezione sociale.

È necessario segnalare immediatamente qualsiasi minaccia grave o urgente alla propria protezione sociale.

2.2.1. Condotta degli studenti nell'alloggio

Se abitate con un fornitore di alloggio da noi approvato, siete tenuti a:

- rispettare i componenti della famiglia, la proprietà e l'ambiente domestico;
- partecipare attivamente come membro della famiglia;

- assumervi la responsabilità del vostro comportamento;
- rispettare le norme o le leggi applicabili al vostro accordo di alloggio;
- rispettare le decisioni della scuola o del fornitore di alloggio in merito alle attività di routine e ad alto rischio (si veda la sezione [Viaggi e attività](#) al punto 2.3);
- avere un telefono cellulare e tenerlo con voi; e
- mantenere informato il fornitore dei vostri spostamenti ed essere sempre reperibili.

Se non rispettate questi standard, potremmo considerare la vostra condotta come un comportamento insoddisfacente o una cattiva condotta in violazione del presente Accordo e potremmo revocare l'approvazione degli accordi di protezione sociale. Ciò può influire sul vostro visto per studenti.

2.2.2. Cambio di alloggio

Prenderemo in considerazione eventuali modifiche relative al vostro alloggio per garantire che continuiate a mantenere un alloggio e una protezione sociale adeguati per tutta la durata del vostro corso con noi.

Da parte vostra:

Se desiderate vivere con un altro fornitore di alloggio, parlatene con il coordinatore di alloggi della scuola che frequentate e con il responsabile dell'orientamento scolastico.

Preso atto che:

- non approviamo nuovi accordi di alloggio entro le prime quattro settimane del soggiorno, a meno che non vi siano circostanze eccezionali;
- potrebbero essere applicate tasse non scolastiche aggiuntive; e
- potrebbe essere richiesto un preavviso o un periodo di attesa.

Se desiderate vivere con un genitore, un tutore legale o un tutore approvato dal DHA, dovete informarci e dare un preavviso di due settimane per organizzare il cambiamento degli accordi di protezione sociale.

Da parte nostra:

Potremmo essere costretti a trasferirvi presso un altro fornitore di alloggio e in genere vi daremo un preavviso scritto di almeno due settimane. Ciò avverrà senza alcun costo aggiuntivo per voi nelle seguenti circostanze:

- in circostanze eccezionali (ad esempio, se siamo preoccupati per la vostra sicurezza), possiamo trasferirvi immediatamente;
- se il vostro fornitore non è temporaneamente in grado di fornire un alloggio, provvederemo a collocarvi temporaneamente presso un altro fornitore.

Potremmo essere costretti a trasferirvi presso un altro fornitore di alloggio a vostre spese nelle seguenti circostanze:

- il vostro comportamento o la vostra cattiva condotta violano il presente Accordo; e/o

- la mancata divulgazione di informazioni mediche a noi, qualora ritenessimo di non essere in grado di soddisfare le vostre esigenze in modo adeguato.

2.2.3. Ritiro della nostra protezione sociale

Vi comunicheremo la nostra intenzione di ritirare la nostra protezione sociale, se non siamo più in grado di approvare i vostri accordi di protezione sociale per qualsiasi motivo, tra cui (senza limitazioni):

- stabiliamo che la vostra salute o il vostro benessere, o il benessere di altre persone, potrebbero essere a rischio;
- il vostro comportamento o la vostra cattiva condotta violano il presente Accordo; e/o
- il verificarsi di un grave problema di salute o la mancata comunicazione di informazioni mediche.

Ritirando la nostra protezione sociale, possiamo segnalarvi alle autorità:

- a meno che il genitore, il tutore legale o il tutore autorizzato dal DHA non si assuma la responsabilità degli accordi di protezione sociale entro cinque giorni lavorativi; oppure
- a meno che non si nomini un fornitore di alloggio da prendere in considerazione e approvare entro cinque giorni lavorativi per rimanere nell'ambito della nostra protezione sociale.

Se i requisiti di cui sopra non vengono soddisfatti, vi signaleremo alle autorità e:

- possiamo autorizzare, agevolare e organizzare l'accompagnamento (ove necessario) per il vostro rientro nel Paese d'origine per trasferire gli accordi di protezione sociale da noi al vostro genitore o tutore legale;
- al vostro ritorno alla protezione sociale dei genitori o del tutore legale siete tenuti a rimborsarci tutti i costi associati;
- nel caso vi siano tasse scolastiche non spese, possono essere destinate alla copertura di questo costo;
- dobbiamo riferire alle autorità che non siamo più in grado di approvare i vostri accordi di protezione sociale e che il vostro visto per studenti potrebbe essere compromesso; e
- la sezione [Ricorsi](#) non si applica se vi segnaliamo alle autorità in conformità a questa sezione.

2.3. Viaggi e attività

La presente sezione Viaggi e attività si applica se vivete sotto la nostra protezione sociale in un alloggio da noi approvato.

In caso di inosservanza di questa sezione, potremmo considerare la vostra condotta insoddisfacente e, pertanto, cancellare la vostra iscrizione o revocare l'approvazione dei vostri accordi di protezione sociale. Ciò può influire sul vostro visto per studenti.

2.3.1. Requisiti del corso

Siete tenuti a partecipare a tutte le attività scolastiche che fanno parte dei requisiti del corso, comprese, ma non solo, le escursioni e le attività fuori sede che comportano un viaggio.

2.3.2. Attività di routine

Dovete discutere le attività di routine con il vostro fornitore di alloggio e rispettare le sue decisioni. Le attività di routine comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli spostamenti da e verso la scuola o le attività scolastiche fuori sede, gli spostamenti quotidiani con il fornitore di alloggio, le normali attività domestiche come lo shopping, l'intrattenimento, lo sport, le visite agli amici e le consultazioni sanitarie. Sono esclusi i pernottamenti fuori dalla residenza del fornitore di alloggio.

2.3.3. Attività ad alto rischio

Dovete evitare di intraprendere attività ad alto rischio, anche se avete il permesso dei vostri genitori, dei tutori legali o del fornitore di alloggio, a meno che le attività non siano approvate da noi.

Per "attività ad alto rischio" si intende qualsiasi attività che presenta intrinsecamente un rischio maggiore di danni, malattie o lesioni. Non importa se l'attività viene svolta in un ambiente controllato e sotto un'adeguata supervisione. Esempi di attività ad alto rischio sono gli sport estremi, le attività acquatiche, le attività ricreative con elementi pericolosi, la guida come o con uno studente di scuola guida o un titolare di patente provvisoria e i viaggi notturni.

"Danno" indica qualsiasi effetto dannoso di natura significativa sul benessere fisico, psicologico o emotivo di una persona (e include l'autolesionismo).

Per partecipare a qualsiasi attività ad alto rischio è necessario ottenere il nostro permesso. Ciò include i viaggi notturni fuori dalla residenza del fornitore di alloggio (con o senza il fornitore di alloggio), le attività per le quali il fornitore di attività ricreative richiede il consenso dei genitori o le attività che richiedono una supervisione diversa da quella del fornitore di alloggio.

Nel valutare la vostra richiesta, prenderemo in considerazione tutte le circostanze pertinenti, tra cui la natura dell'attività, i rischi connessi, gli accordi di supervisione, le vostre esperienze precedenti, la formazione o le qualifiche, la vostra protezione sociale e la vostra età e maturità. Potremmo anche considerare il parere dei genitori, dei tutori legali e del fornitore di alloggio, ma non concederemo necessariamente l'autorizzazione in caso di loro consenso.

Per richiedere l'autorizzazione, compilate il modulo relativo a viaggi e attività disponibile sul nostro sito web e inviatelo alla vostra scuola. Prima di prendere accordi, considerate la sezione [Frequenza](#) al punto 1.2 e la sezione [Avanzamento del corso](#) al punto 1.4.

2.3.4. Trasporto

Il fornitore di alloggio può richiedere l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblici adeguati o di altri metodi sicuri per recarvi a scuola o alle attività scolastiche fuori sede.

Con il nostro permesso e con l'autorizzazione dei genitori o del tutore legale, è possibile prendere lezioni di guida se si è in possesso di una patente di studente di scuola guida del Queensland. Per richiedere l'autorizzazione, compilate il modulo relativo a viaggi e attività disponibile sul nostro sito web e inviatelo alla vostra scuola.

2.4. Aspetti medici

2.4.1. Informazioni sanitarie

Nella domanda di iscrizione, dovete dichiarare tutto ciò che è necessario sapere per il sostegno della vostra salute fisica e mentale. Questo include la storia medica, condizioni mediche e allergie (comprese la gestione e la gravità di tali condizioni) e tutti i farmaci assunti (compresa la somministrazione e la gestione di tali farmaci). Abbiamo bisogno di tali informazioni per fornirvi un supporto adeguato a scuola e a casa (se vivete con un fornitore di alloggio) e per approvare e monitorare il supporto e gli accordi generali di protezione sociale, come richiesto dal vostro visto per

studenti. Possiamo chiedere il permesso ai genitori o al tutore legale per somministrare e gestire i farmaci, salvo circostanze attenuanti (ad esempio, si veda la sezione [Trattamento medico](#) al punto **2.4.2**).

Chiedete consiglio al vostro professionista sanitario per quanto riguarda l'accesso ai farmaci prescritti per tutta la durata del corso (anche, ma non solo, consultando il sito dell'Australian Government Therapeutic Goods Administration <https://www.tga.gov.au/> per capire se il vostro farmaco è regolamentato e cosa può significare per la gestione continua di qualsiasi condizione). Questo va fatto prima dell'arrivo in Australia e durante il soggiorno.

Siete tenuti a fornirci tutte le cartelle cliniche che vi chiediamo.

Le informazioni sulla salute saranno trattate in modo confidenziale, ma potranno essere condivise con la scuola, il fornitore di alloggio e gli operatori sanitari che si occupano di voi, per garantirvi un'assistenza adeguata.

Potremmo revocare la nostra protezione sociale se non rivelate eventuali condizioni mediche (precedentemente diagnosticate o di altro tipo) e se riteniamo di non essere in grado di supportare le vostre esigenze in modo appropriato; si veda la sezione [Alloggio e assistenza](#) al punto **2.1**. Ciò può influire sulla vostra iscrizione.

Seguiremo le indicazioni del Governo australiano (<https://www.health.gov.au/>) in relazione alla gestione di eventuali direttive sanitarie.

Possiamo registrare, utilizzare e divulgare le vostre informazioni personali e la vostra storia medica ad altri enti governativi, altre organizzazioni e persone fisiche allo scopo di prevenire la diffusione di malattie infettive.

Si veda anche la sezione [Privacy](#) al punto **3.4**.

2.4.2. Trattamento medico

Se avete bisogno di cure mediche o di altro tipo (diverse dalle cure di routine per malattie o infortuni minori), faremo del nostro meglio per contattare i vostri genitori, i tutori legali, i contatti alternativi forniti e il fornitore di alloggio non appena ragionevolmente possibile.

In circostanze attenuanti, possiamo ritenere che sia appropriato e nel vostro migliore interesse:

- fornire o somministrare farmaci da banco o prescritti; e
- somministrare il primo soccorso.

Tra le circostanze attenuanti vi è il caso in cui riteniamo che abbiate bisogno di cure da parte di un professionista sanitario, ma non siamo riusciti a ottenere l'autorizzazione dei genitori o dei tutori legali. Possiamo autorizzare qualsiasi trattamento medico e professionale che riteniamo sia nel vostro migliore interesse. Ciò include trasferimenti ospedalieri, procedure di emergenza e somministrazione di farmaci e medicinali. A tal fine, potremmo firmare consensi a procedure mediche e sanitarie di altro tipo per vostro conto.

Siete tenuti a rimborsarci tutti i costi associati ai trattamenti medici o di altro tipo da noi autorizzati per voi.

Nella presente sezione **Trattamento medico**, "noi" e "ci" si riferiscono al vostro fornitore di alloggio.

2.4.3. Assicurazione

L'Overseas Student Health Cover (OSHC) è un'assicurazione che aiuta gli studenti stranieri a sostenere i costi di base delle cure mediche e ospedaliere e fornisce prestazioni limitate per i farmaci e i servizi di ambulanza di cui potreste avere bisogno in Australia. L'OSHC non copre tutte le potenziali spese mediche.

A meno che le autorità competenti per l'immigrazione non indichino diversamente, è necessario assicurarsi e restare con l'OSHC per l'intero periodo di validità del visto per studenti.

Si consiglia di stipulare un'assicurazione sanitaria aggiuntiva o un'assicurazione di viaggio che copra in modo più completo le potenziali spese sanitarie, comprese quelle per il rientro in patria in caso di infortunio grave, malattia o morte.

3. Altri diritti e responsabilità

3.1. Visto

L'iscrizione è subordinata all'ottenimento e al mantenimento di un visto per studenti ai sensi della legge australiana. Se non rispettate le condizioni del vostro visto per studenti o se il visto viene cancellato, potremmo comunicarvi la nostra intenzione di cancellare la vostra iscrizione; si veda la sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto 1.5.

In caso di violazione del presente Accordo, potremmo essere tenuti a segnalare la violazione alle autorità. Se l'iscrizione viene cancellata per qualsiasi motivo, siamo tenuti a segnalarlo alle autorità. In ogni caso, il visto per studenti potrebbe essere cancellato.

Se la legge australiana non richiede il possesso di un visto per studenti per intraprendere il corso (ad esempio, per i bambini di età inferiore ai sei anni), gli obblighi previsti dal presente Accordo che richiedono il possesso di un visto per studenti non si applicano fino alla prima delle due date in cui:

- la legge australiana richiede il possesso di un visto per studenti; oppure
- si ottiene un visto per studenti.

3.2. Reclami

3.2.1. Discussione preliminare

Prima di presentare un reclamo, contattate la vostra scuola per cercare di risolvere il problema. Se avete problemi con il corso, la sistemazione o la vostra protezione sociale, parlatene con la scuola.

Se avete un problema relativo al personale della scuola o a una decisione presa da quest'ultimo, dovete parlarne con il preside.

Potete portare una persona di supporto per aiutarvi in qualsiasi riunione.

3.2.2. Procedura di reclamo

Gestiamo i reclami dei clienti in conformità con la politica di gestione dei reclami e delle lamentele del Ministero dell'Istruzione (<https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/complaints-and-grievances-management-policy>) e con i presenti Termini e condizioni standard.

È possibile presentare un reclamo formale se non si è soddisfatti del servizio o del comportamento di una scuola, del Ministero, del personale, dei nostri agenti educativi o di qualsiasi parte correlata con

cui abbiamo preso accordi per fornire il servizio relativo al corso. Non addebitiamo alcun costo per l'utilizzo della procedura di reclamo.

Potete presentare un reclamo:

- contattando la vostra scuola;
- compilando il modulo disponibile sulla pagina reclami e complimenti del Governo del Queensland <https://www.qld.gov.au/contact-us>; (per ulteriori informazioni, incluso l'accesso a un servizio di interpretariato, consultate <https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>);
- chiamando 13QGOV (13 74 68) in Australia;
- chiamando il numero +617 3022 0001 (+10 ore UTC) dall'estero; o
- visitando uno degli uffici di servizio del Governo del Queensland (<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>).

Potete chiedere aiuto per la stesura del reclamo (per esempio ai genitori, al fornitore di alloggio o a un avvocato) e portare con voi una persona di supporto a tutte le riunioni in cui viene discusso il vostro reclamo.

Confermeremo il ricevimento del reclamo per iscritto e avvieremo la procedura di risoluzione del reclamo entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso. Prenderemo una decisione e vi comunicheremo il risultato e le relative motivazioni il prima possibile.

Per ulteriori informazioni, consultate la pagina web del Ministero dell'Istruzione dedicata ai complimenti e ai reclami (<https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>).

3.3. Ricorsi

Se non siete soddisfatti di una decisione presa da noi, potete fare ricorso (**Ricorso interno**) nei confronti della nostra decisione:

- di segnalarvi alle autorità (si veda la sezione [Frequenza](#) al punto **1.2** e la sezione [Avanzamento del corso](#) al punto **1.4**);
- di non rinviare o sospendere l'iscrizione, come richiesto da voi (si veda la sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto **1.5**);
- di sospendere o annullare l'iscrizione, su nostra iniziativa (si veda la sezione [Rinvio, sospensione e cancellazione](#) al punto **1.5**);
- di non consentirvi di cambiare l'iscrizione a un'altra scuola statale del Queensland (si veda la sezione [1.6. Richiesta di](#) modifica dell'iscrizione
- al punto **1.6**);
- di rifiutare la vostra richiesta di trasferimento (si veda la sezione [Trasferimento](#) al punto **1.7**); o
- sull'esito del reclamo ricevuto (si veda la sezione [Reclami](#) al punto **3.2**).

Non addebitiamo alcun costo per l'utilizzo della nostra procedura di ricorso.

3.3.1. Come presentare ricorso

Per presentare ricorso, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica della nostra decisione, dovete:

- contattarci direttamente via e-mail all'indirizzo OED.DEI@qed.qld.gov.au, includendo il vostro nome nell'e-mail;
 - includere nell'oggetto dell'e-mail "Ricorso al Funzionario addetto alla revisione dei ricorsi interni"; e
 - includere tutte le informazioni pertinenti, compreso il motivo per cui ritenete che la nostra decisione debba essere modificata.

Potete anche presentare ricorso per posta a EQI Appeals, PO Box 15050, City East Qld 4002. Preferiamo ricevere un'e-mail in modo che il ricorso possa essere risolto il più rapidamente possibile.

Potete chiedere aiuto per la stesura del ricorso (ad esempio ai vostri genitori, al fornitore di alloggio o a un avvocato) e potete portare con voi una persona di supporto che vi aiuti in tutte le riunioni in cui viene discusso il ricorso.

3.3.2. Decisione

Risponderemo a qualsiasi ricorso da voi presentato in merito ai rapporti con noi, con i nostri agenti educativi o con qualsiasi parte correlata con cui abbiamo un accordo per la fornitura del corso o dei servizi correlati. Confermeremo il ricevimento del ricorso per iscritto e avvieremo la procedura di ricorso entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso stesso. Avrete l'opportunità di presentare formalmente il vostro caso a costo minimo o nullo.

Prenderemo una decisione e vi comunicheremo per iscritto il risultato e le motivazioni dettagliate nel più breve tempo possibile.

Se la decisione è favorevole al ricorso, l'applicheremo immediatamente, adotteremo tutte le misure richieste dalla nuova decisione e vi informeremo su tali misure.

3.3.3. Non siete soddisfatti?

Se non siete soddisfatti della nostra decisione, potete presentare un reclamo (**Ricorso esterno**) all'Ombudsman del Queensland per e-mail all'indirizzo ombudsman@ombudsman.qld.gov.au o per posta all'indirizzo Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001. Dovete comunicarci via e-mail all'indirizzo OED.DEI@qed.qld.gov.au entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'esito negativo del ricorso interno, insieme alla prova che avete fatto un ricorso esterno. Dovete informarci anche se decidete di non presentare un ricorso esterno entro tale termine. Se il ricorso esterno non ci viene comunicato, sarà considerato come non presentato e si procederà in base all'esito del ricorso interno.

Nel caso in cui presentiate un ricorso esterno e il ricorso vada a buon fine, rispetteremo qualsiasi raccomandazione formulata dall'Ombudsman. Si noti che nella maggior parte dei casi l'Ombudsman stabilirà se le nostre decisioni sono state prese in conformità con le nostre politiche e procedure e potrebbero non risultare in una modifica della nostra decisione originale.

3.3.4. Le nostre azioni durante la procedura di ricorso

In caso di ricorso contro una decisione, non implementeremo tale decisione:

- per le decisioni di sospendere o cancellare l'iscrizione: fino alla conclusione della nostra procedura di ricorso interno e fino a quando la procedura non conferma la nostra decisione,

a meno che non vi siano circostanze attenuanti relative alla vostra protezione sociale, per le quali potremmo intraprendere un'azione di revoca della protezione sociale ai sensi della sezione [Sistemazione](#) al punto 2; oppure

- per le decisioni di segnalare lo studente alle autorità (si veda la sezione [Frequenza](#) al punto 1.2 e [Avanzamento del corso](#) al punto 1.4): fino alla conclusione di un'eventuale procedura di ricorso esterno e fino a quando la procedura non confermerà la nostra decisione.

Per "Circostanze attenuanti" intendiamo che siamo preoccupati per la salute, la sicurezza o la protezione sociale vostre o di altre persone.

3.3.5. Se non fate ricorso

Se non fate ricorso contro una decisione entro il termine richiesto, la decisione ha effetto immediato.

3.4. Privacy

Raccogliamo le vostre informazioni personali al momento della richiesta di iscrizione e per tutta la durata dell'iscrizione, comprese le informazioni ottenute nell'ambito dell'esecuzione del presente Accordo.

Siamo tenuti a raccogliere alcune di queste informazioni per adempiere agli obblighi previsti dalle leggi australiane (tra cui, a titolo esemplificativo, *ESOS Act 2000*, *Codice nazionale del 2018* ed *Education General Provisions Act 2006*).

Possiamo registrare, utilizzare e divulgare le informazioni personali che ci fornite in relazione al presente Accordo e ai nostri programmi per studenti internazionali, ai fini di gestire il presente Accordo e la vostra iscrizione, fornire il corso, adempiere al nostro dovere di assistenza nei vostri confronti e rispettare le leggi australiane. Alcuni esempi di circostanze in cui possiamo registrare, utilizzare o divulgare le vostre informazioni personali includono:

- registrarvi presso la Queensland Curriculum and Assessment Authority e aprire un conto per studenti;
- inserire le informazioni nel Provider Registration and International Student Management System (PRISMS);
- condividere le informazioni con il Ministero dell'Istruzione del Commonwealth e con il Ministero degli Affari Interni per scopi legati all'istruzione e al vostro visto, compresa la vostra segnalazione quando siamo tenuti a farlo;
- condividere le informazioni con gli enti governativi del Commonwealth e del Queensland, con i fornitori dell'OSHC (se organizziamo l'OSHC per voi), con le scuole statali del Queensland, con il Tuition Protection Service (TPS), con i fornitori di percorsi educativi EQI ELICOS (se vi iscrivetevi con uno di essi), con altri fornitori registrati CRICOS (se chiedete di trasferire il vostro corso) e con i fornitori di tour Holiday Adventure Program (se chiedete di partecipare a questo programma);
- intraprendere qualsiasi azione che siamo autorizzati o tenuti a intraprendere in merito a qualsiasi comportamento scorretto da parte vostra;
- se vivete con un fornitore di alloggio, per approvare la vostra sistemazione, per informare il fornitore di alloggio dei vostri dati e per monitorare la vostra sistemazione, la conformità al visto (come il monitoraggio della vostra frequenza, dell'avanzamento del corso e di qualsiasi altra non conformità al visto), il supporto e la protezione sociale generale;

- se vivete con un fornitore di alloggio, come parte di uno scambio continuo di informazioni tra noi, il vostro fornitore di alloggio, la vostra scuola e i vostri genitori, anche attraverso servizi online sicuri come QParents; e
- se avete nominato un agente educativo nella vostra domanda di iscrizione, la condivisione dei vostri dati personali tra noi, il vostro agente e i vostri genitori, anche per quanto riguarda la conformità al visto (come il monitoraggio della vostra frequenza, dell'avanzamento del corso e di qualsiasi altra non conformità al visto), il comportamento scorretto, il supporto e la protezione sociale generale, a meno che non ci comuniciate per iscritto di non farlo.

Le informative sulla privacy sono presenti su ogni modulo in cui vengono raccolte informazioni personali. Queste informative possono differire e forniscono ulteriori informazioni su come le informazioni personali indicate sul rispettivo modulo vengono raccolte, registrate, utilizzate e divulgate.

Si veda anche la sezione [Aspetti medici](#) al punto **2.4** che fornisce ulteriori dettagli su come raccogliamo, registriamo, usiamo e divulghiamo le informazioni mediche.

Maggiori dettagli sulla nostra politica sulla privacy, incluso su come potete accedere alle vostre informazioni personali in nostro possesso, sono disponibili all'indirizzo <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti>.

3.5. App “Your Passport to Queensland”

Per aiutarvi a preparare il vostro soggiorno nel Queensland, abbiamo creato un'applicazione chiamata “Your Passport to Queensland” che potete scaricare dall'Apple App Store e da Google Play. Scaricando e installando l'app, accettate i termini e le condizioni dell'app per le informazioni di orientamento internazionale pre-partenza del Ministero dell'Istruzione, disponibili sul sito web di EQI all'indirizzo <https://eqi.com.au/student-support/app/terms-and-conditions>.

3.6. Tariffe e pagamenti

3.6.1. Tipi di tariffe

Dovete pagare tutte:

- le tasse scolastiche;
- le tasse non scolastiche (come le tariffe di alloggio, i costi dell'OSHC e le tasse amministrative relative all'iscrizione); e
- altri importi stabiliti nel presente Accordo (ad esempio, per rimborsarci le spese mediche sostenute per vostro conto).

Dovete conservare le ricevute di tutti i pagamenti delle tasse scolastiche e non scolastiche. Siete inoltre responsabili di conservare una copia del presente Accordo come da noi fornito.

3.6.2. Qual è il costo?

Le tasse scolastiche e non scolastiche sono stabilite da noi e di solito aumentano ogni anno. Le tariffe effettive da pagare dipendono dal corso, dall'anno di studio, dal luogo in cui si vive e si studia e dal momento in cui si intraprende il corso. Tutti gli studenti stranieri nelle vostre condizioni pagano le stesse tariffe.

Pubblichiamo le nostre tariffe (tasse scolastiche e non scolastiche) sul sito web di EQI all'indirizzo <https://eqi.com.au/apply-now/fees>. Tutte le tariffe devono essere pagate in dollari australiani. Le scuole possono addebitare tasse scolastiche aggiuntive (ad esempio, se si richiede un programma specialistico) e tasse non scolastiche (ad esempio, uniformi scolastiche). Per maggiori dettagli,

consultate il sito web della scuola. La nostra stima dei costi totali delle tasse scolastiche e non scolastiche, basata sulle tariffe in vigore alla data del presente Accordo, è riportata nel Prospetto delle tariffe allegato all'Accordo di iscrizione.

Una tassa amministrativa può essere addebitata se vengono richieste più revisioni dei dettagli del corso e/o dei requisiti di protezione sociale prima dell'inizio, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le variazioni dell'iscrizione.

3.6.3. Fattura

Prima dell'inizio del corso e durante il corso, se le tariffe sono rateizzate o se sono previsti altri importi, vi invieremo una fattura per le tasse scolastiche e non scolastiche.

È necessario pagare l'importo fatturato entro la data specificata nella fattura. Non è necessario pagare più dell'importo fatturato, ma se si desidera, lo si può fare prima dell'inizio del corso.

Qualsiasi importo ricevuto in eccesso rispetto all'importo fatturato sarà stanziato come acconto a fronte di tariffe future. Le tariffe future, incluso qualsiasi ammanco di tariffe già ricevute, saranno fatturate al tasso pubblicato per l'anno in questione.

Per ridurre il rischio di crimini informatici e di frodi nei pagamenti, è vostra responsabilità assicurarvi che i pagamenti vengano effettuati sul conto bancario corretto e verificato, come specificato nella fattura, e dovete esercitare la dovuta diligenza nel verificare tali dettagli del conto attraverso il metodo nominato indicato nella fattura.

3.6.4. Tariffe di alloggio

Se abitate con un fornitore di alloggio, dovrete pagare le tariffe di alloggio per l'intero periodo del corso più una settimana all'inizio e alla fine del corso.

Se il corso include il periodo di vacanze scolastiche di dicembre-gennaio, dovrete pagare le tariffe di alloggio per quel periodo o l'attuale tariffa per trattenere l'alloggio nei periodi di assenza.

Ad eccezione di quanto sopra, è necessario pagare le tariffe di alloggio indipendentemente dal fatto che si soggiorni o meno presso il fornitore di alloggio approvato nel momento rilevante (ad esempio, quando si è assenti durante i periodi di viaggio approvati).

3.6.5. Mancato pagamento

Dovete effettuare i pagamenti a tempo debito affinché i fondi possano essere liquidati entro la data di scadenza e dovete fornirci la prova del pagamento. Potreste ricevere una notifica di ritardo dopo la data di scadenza del pagamento, se l'intero importo non è stato pagato. Se non pagate le tariffe entro la scadenza, potremmo cancellare la vostra iscrizione e ciò potrebbe influire sul vostro visto per studenti.

Possiamo utilizzare le tasse non scolastiche non spese (ad eccezione delle tariffe di alloggio) per il pagamento delle tariffe non pagate.

3.7. Rimborso

3.7.1. I vostri diritti

Se non completate il corso, potete richiedere il rimborso di alcune tariffe già pagate nelle circostanze indicate di seguito. Alcune tasse scolastiche e non scolastiche da noi addebitate non sono rimborsabili.

Pagheremo anche qualsiasi altro rimborso richiesto dalla legge australiana. Se dimostrate di avere circostanze compassionevoli o impellenti, possiamo accettare di rimborsare altre tariffe non spese a nostra discrezione.

Richieste di rimborso per:

- le tasse scolastiche e non scolastiche (diverse dalle tariffe OSHC, dalle tariffe per trattenere l'alloggio in famiglia o dalle tariffe per i fornitori di istruzione e formazione professionale (VET)) devono essere versate a *noi* (indipendentemente dal fatto che abbiate pagato le tasse direttamente a noi o a un agente che le riscuote per nostro conto);
- le tariffe OSHC devono essere pagate al *vostro fornitore di assicurazione sanitaria OSHC*; e
- le tariffe per trattenere l'alloggio in famiglia e le tariffe del fornitore VET devono essere versate alla *vostra scuola*.

Il presente Accordo e il diritto di presentare reclami e ricorsi contro decisioni e azioni nell'ambito di varie procedure non pregiudicano i diritti dello studente di intraprendere azioni ai sensi della *legge australiana sui consumatori*, se applicabile.

3.7.2. Importi del rimborso

L'importo del rimborso dipende dalle circostanze indicate di seguito.

Circostanze	Importo del rimborso
Visto rifiutato allo studente o all'adulto che lo accompagna, nel caso in cui lo studente sia sotto la cura e la protezione sociale di un titolare di visto Guardian (sottoclasse 590).	Rimborso delle tasse scolastiche e non scolastiche pagate, meno il minore tra: 500 dollari o il 5% dell'importo delle tasse scolastiche e non scolastiche pagate, come richiesto dalla legge australiana (<i>Education Services for Overseas Students Act 2000, Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Instrument 2024</i>).
Non siete più tenuti a pagare le tasse scolastiche (ad esempio, fornite la prova scritta che siete diventati residenti permanenti in Australia).	Rimborso delle tasse scolastiche non spese.
Programma di soggiorno in famiglia	
Vi ritirate dal programma di soggiorno in famiglia con un preavviso scritto di almeno 14 giorni.	Rimborso delle tariffe di alloggio non spese pagate da EQI al fornitore dell'alloggio in famiglia.
Vi ritirate dal programma di soggiorno in famiglia con un preavviso scritto inferiore a 14 giorni.	Rimborso delle tariffe di alloggio non spese pagate da EQI al fornitore dell'alloggio in famiglia, calcolate a partire da 14 giorni dopo la data in cui viene dato il preavviso scritto.
Rimborso delle tariffe per il soggiorno in famiglia non utilizzate (si applica al periodo di vacanze scolastiche di dicembre-gennaio). La prova del viaggio approvato di sette o più notti deve essere fornita con il modulo di richiesta di rimborso.	Rimborso della differenza tra la tariffa di alloggio settimanale e la tariffa settimanale per trattenere l'alloggio.

Cancellazione o inadempienza da parte nostra	
Annuliamo la vostra iscrizione prima che iniziate il corso.	Rimborso delle tariffe pagate (tasse scolastiche e tariffe di alloggio).
Non riusciamo a erogare il corso nel luogo stabilito per il giorno d'inizio concordato.	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, come previsto dalla legge australiana (<i>Education Services for Overseas Students Act 2000, Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Instrument 2024</i>).
Cessiamo di fornire il corso prima che sia completato.	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, come previsto dalla legge australiana (<i>Education Services for Overseas Students Act 2000, Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Instrument 2024</i>).
Altre cancellazioni o inadempienze	
La conferma di iscrizione viene annullata perché siete stati segnalati per violazione delle condizioni del visto (si veda la sezione Frequenza al punto 1.2 e la sezione Avanzamento del corso al punto 1.4).	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, calcolate a partire da 10 settimane dopo la data di cancellazione dell'iscrizione.
L'iscrizione viene annullata dopo la data di inizio (si veda la sezione Rinvio, sospensione e annullamento al punto 1.5).	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, calcolate a partire da 10 settimane dopo la data di cancellazione dell'iscrizione.
Cancelliamo l'iscrizione dopo la data di inizio per violazione delle condizioni del visto per studenti.	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, calcolate a partire da 10 settimane dopo la data di cancellazione dell'iscrizione.
Recesso da parte vostra	
Vi ritirate dal corso almeno 10 settimane prima della data di inizio.	Rimborso delle tariffe pagate (tasse scolastiche e tariffe di alloggio). Verrà addebitata una tassa amministrativa per recuperare i costi ragionevolmente sostenuti in conseguenza del ritiro.
Vi ritirate dal corso meno di 10 settimane prima della data di inizio.	Rimborso delle tariffe non spese, calcolate a partire da 10 settimane dopo la data di comunicazione scritta. Verrà addebitata una tassa amministrativa per recuperare i costi ragionevolmente sostenuti in conseguenza del ritiro.
Vi ritirate dal corso dopo la data di inizio e fornite un preavviso scritto di almeno 10 settimane.	Rimborso delle tasse scolastiche non spese.
Vi ritirate dal corso dopo la data di inizio e fornite un preavviso scritto inferiore a 10 settimane.	Rimborso delle tasse scolastiche non spese, calcolate a partire da 10 settimane dopo la data di comunicazione del preavviso scritto.

3.7.3. Procedura di rimborso

Per ottenere un rimborso, dovete inviare un modulo compilato di richiesta di rimborso (disponibile sul nostro sito web) e fornire prove a supporto (se necessario).

Non è necessario richiedere un rimborso se il corso non è stato erogato.

3.7.4. Pagamento dei rimborsi

Se non riusciamo a fornire il corso, rimborseremo le tasse scolastiche non spese, come previsto dalla legge australiana, entro 14 giorni. In caso contrario, pagheremo qualsiasi rimborso entro 28 giorni dalla ricezione del modulo di richiesta di rimborso compilato (se è richiesto un modulo di richiesta di rimborso).

Possiamo detrarre eventuali vostri importi insoluti da qualsiasi rimborso che vi dobbiamo.

Tutti i rimborsi sono determinati in base al tipo di tariffa e non è possibile compensare alcun importo di rimborso con un importo di credito per una tariffa diversa.

Tutti i rimborsi saranno pagati in dollari australiani ai vostri genitori, tutori legali o come da loro indicato. Tuttavia, se avete più di 18 anni e avete pagato personalmente le tariffe, il rimborso sarà versato a voi.

Effettueremo i pagamenti in conformità con le vostre istruzioni di pagamento. Per aggiornare tali istruzioni, è necessario contattarci all'indirizzo EQInternational@ged.qld.gov.au.

3.8. Circostanze compassionevoli o impellenti

Potete presentare qualsiasi prova di circostanze compassionevoli o impellenti che possano avere un impatto sulla vostra istruzione e useremo il nostro giudizio professionale per valutare ogni caso in base ai vostri meriti individuali ai sensi del presente Accordo.

Le circostanze compassionevoli sono circostanze che hanno avuto un impatto negativo su di voi e che riteniamo:

- non siano sotto il vostro controllo; e
- influiscano negativamente sulla vostra protezione sociale o sull'avanzamento del corso (ad esempio, malattie, lutti o eventi traumatici).

Per circostanze impellenti si intendono le circostanze che vorreste prendessimo in considerazione in quanto nel vostro migliore interesse educativo.

Le circostanze che non sono né compassionevoli né impellenti ai sensi del presente Accordo includono:

- quelle create dalle vostre azioni o che sono sotto il vostro controllo;
- accordi presi da voi che violano il presente Accordo o le condizioni del visto; e
- decisioni che sono state prese da noi a causa del mancato pagamento delle tariffe.

Se ritenete che esistano circostanze compassionevoli o impellenti, dovete comunicarcelo il prima possibile e prenderemo in considerazione la vostra posizione. È necessario fornire prove adeguate.

3.9. Modifiche ai Termini e condizioni standard

I presenti Termini e condizioni standard possono essere modificati da noi di volta in volta. Eventuali modifiche saranno le stesse per tutti gli studenti stranieri. Vi daremo un preavviso di almeno tre mesi prima dell'entrata in vigore di qualsiasi modifica.

La partecipazione al corso dopo l'entrata in vigore delle modifiche sarà considerata un'accettazione delle modifiche stesse.

Se non siete d'accordo con le modifiche, potete cancellare la vostra iscrizione al corso in qualsiasi momento prima che le modifiche entrino in vigore. In caso di annullamento dell'iscrizione, rimborseremo tutte le tariffe non spese.

3.10. Politiche e procedure

I presenti Termini e condizioni standard sono in linea con l'ESOS Act 2000, allo scopo di conformarsi al Codice nazionale del 2018. I presenti Termini e condizioni standard devono essere letti insieme a <https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/international-student-programs-subclass-500-schools-visa-policy>.

Tutte le nostre politiche e procedure che supportano la gestione dell'Accordo sono pubblicate sul sito web del Registro delle politiche e procedure (Policy and Procedure Register) <https://ppr.qed.qld.gov.au/>.