

Portuguese | Português

Termos e Condições Padrão dos Programas para Estudantes Internacionais

Índice

1. Estudo	3
1.1. Critérios de admissão.....	3
1.2. Frequência	4
1.3. Comportamento	5
1.4. Desempenho escolar	5
1.5. Adiamento, Suspensão e Cancelamento	6
1.6. Solicitação de alteração de matrícula.....	8
1.7. Transferência	9
2. Moradia.....	12
2.1. Acomodação e Cuidados	12
2.2. Bem-estar.....	12
2.3. Deslocamentos e Atividades	14
2.4. Informações médicas	16
3. Outros direitos e responsabilidades	17
3.1. Visto	17
3.2. Reclamações	17
3.3. Recursos	18
3.4. Privacidade	20
3.5. Aplicativo "Your Passport to Queensland"	21
3.6. Taxas e Pagamento	21
3.7. Reembolso	23
3.8. Circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior	26
3.9. Alterações nos Termos e Condições Padrão	26
3.10. Políticas e procedimentos	27

Sobre os Termos e Condições Padrão

O *Código Nacional de Práticas para Provedores de Educação e Treinamento para Estudantes Estrangeiros de 2018* (Código Nacional de 2018) exige que entremos em um acordo escrito com estudantes estrangeiros, futuros estudantes estrangeiros e os pais ou responsáveis legais do estudante.

Esses Termos e Condições Padrão fazem parte do nosso acordo escrito com você, que consiste em:

- estes Termos e Condições Padrão;
- seu Contrato de Matrícula, que pode ter outras condições; e
- sua Fatura Inicial e o Demonstrativo de Taxas.
- Estes Termos e Condições Padrão contêm nossas políticas em conformidade com a *Lei de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros de 2000*, para fins de cumprimento do Código Nacional de 2018.

Nestes Termos e Condições Padrão:

- “Contrato” significa o acordo escrito entre nós e você, que consiste nestes Termos e Condições Padrão, seu Contrato de Matrícula e sua Fatura Inicial e Demonstrativo de Taxas;
- “nosso”, “nós” e “nos” inclui a Education Queensland International (EQI), sua escola e, em alguns casos (conforme informado na seção relevante), seu provedor de acomodação; e
- “você” refere-se ao estudante estrangeiro que celebra este Contrato.

1. Estudo

1.1. Critérios de admissão

Os critérios de admissão, incluindo a transferência para a EQI de outro provedor [CRICOS \(Registro de Instituições e Cursos da Commonwealth para Estudantes Estrangeiros\)](#), são descritos nos [Critérios de admissão e requisitos do curso](#).

Se você estiver ingressando diretamente no programa do ensino médio e ficar claro que você não atende aos requisitos acadêmicos e/ou de proficiência em inglês para o seu curso, você poderá ser obrigado a realizar o HSP (Curso de preparação para o Ensino Médio) em uma escola estadual de Queensland ou em um provedor qualificado de ELICOS (Curso Intensivo de Língua Inglesa para Estudantes Estrangeiros) aprovado pela EQI.

Se você se matricular no HSP ou no ELICOS e não demonstrar o progresso satisfatório necessário para ingressar no curso do ensino médio, poderemos:

- exigir que você se matricule em uma série inferior;
- exigir que você conclua um período adicional de HSP ou ELICOS; ou
- não apresentar uma nova proposta se as opções acima não forem adequadas.

Se receber uma resposta de “não apresentação de uma nova proposta”, você tem o direito de registrar uma reclamação conforme estabelecido na seção de [Reclamações](#) em 3.2.

1.2. Frequência

Frequentar o curso é uma condição do seu visto de estudante. Se sua frequência não for satisfatória, devemos denunciá-lo às autoridades relevantes, como o Departamento de Assuntos Internos (DHA), e seu visto de estudante poderá ser cancelado.

Você deve ir à escola todos os dias letivos. Verifique no site da sua escola os horários de início e término das aulas.

Se você não comparecer ao curso na data de início do curso informada em seu Contrato de Matrícula e não tiver nos notificado com antecedência e fornecido evidências de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior, sua matrícula será considerada cancelada.

1.2.1. Ausências

A escola registrará sua presença ou ausência em todos os dias letivos.

Você deve sempre informar a escola se não puder comparecer durante todo ou parte do dia. Consulte o site da sua escola para obter detalhes sobre como notificar ausências.

1.2.2. Em risco de não cumprir os requisitos de frequência

Se:

- você estiver ausente por três dias consecutivos ou mais e uma suspensão dos estudos (suspensão) não tiver sido previamente aprovada por nós;
- sua frequência cair para 90% da carga horária do curso em qualquer [semestre letivo](#) (janeiro a junho e julho a dezembro); ou
- tivermos outras preocupações em relação ao seu registro de frequência,

sua escola exigirá que você se reúna com eles para discutir seu registro de frequência e apresentar evidências que justifiquem suas ausências (como atestados médicos). Se a sua frequência tiver sido afetada por circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior, uma suspensão poderá ser aplicada à sua matrícula. Consulte a seção sobre [Adiamento, Suspensão e Cancelamento](#) em 1.5.

1.2.3. Frequência insatisfatória

Se sua frequência estiver entre 90% e 85% da carga horária do curso em qualquer semestre letivo, notificaremos por escrito você, seus pais/responsáveis legais ou seu tutor aprovado pelo DHA.

Se você não comparecer a pelo menos 80% da carga horária do curso, nós o notificaremos por escrito sobre nossa intenção de denunciá-lo às autoridades por não ter obtido frequência satisfatória. Poderemos exercer nosso poder discricionário para não denunciá-lo se:

- você fornecer evidências de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior que expliquem suas ausências;
- estivermos convencidos de que, em todas as circunstâncias, é razoável não denunciá-lo; e
- seu registro de frequência for de pelo menos 70% (se sua frequência ficar abaixo de 70%, somos obrigados a denunciá-lo).

Se receber uma notificação da nossa intenção de o denunciar às autoridades, você terá os direitos estabelecidos na seção [Recursos](#) em 3.3.

1.3. Comportamento

Se seu comportamento for insatisfatório, poderemos cancelar sua matrícula. Isso pode afetar seu visto de estudante.

Você deve:

- participar ativamente na escola;
- assumir a responsabilidade pelo seu próprio comportamento e aprendizagem;
- respeitar os outros membros da comunidade escolar, o ambiente e a propriedade da escola;
- cooperar com a equipe e outras autoridades;
- seguir o Código de Conduta do Estudante e as políticas e procedimentos da escola;
- cumprir as leis australianas e as condições do seu visto de estudante;
- cumprir as condições descritas neste Contrato;
- não consumir álcool, fumar/usar vaporizadores, fazer uso indevido de medicamentos prescritos ou usar drogas ilegais;
- não fazer nada que coloque em risco sua segurança ou a segurança de outras pessoas; e
- não fazer nada que possa prejudicar a reputação da sua escola ou dos Programas para Estudantes Internacionais.

Nesta seção de Comportamento, “nós” e “nos” incluem seu provedor de acomodação (quando você estiver vivendo sob nossa responsabilidade).

1.4. Desempenho escolar

Você deve manter um desempenho escolar satisfatório para cada período de estudo ou equivalente (semestre), conforme exigido por nós e descrito nos [Critérios de admissão e requisitos do curso](#). Manter um desempenho escolar satisfatório é uma condição do seu visto de estudante. Se o seu desempenho escolar não for satisfatório, devemos denunciá-lo às autoridades e seu visto de estudante poderá ser cancelado.

1.4.1. Duração do curso

Você deve concluir seu curso dentro do prazo estabelecido na Confirmação de Matrícula que lhe enviamos.

Poderemos estender o prazo para conclusão do seu curso somente se:

- houver evidências que demonstrem circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior;
- reduzirmos sua carga horária porque você está tendo dificuldade em ter um bom desempenho escolar; ou
- aprovarmos um adiamento ou suspensão do estudo (consulte a seção [Adiamento, Suspensão e Cancelamento](#) em 1.5).

Caso haja um ajuste na duração do curso, você deve entrar em contato com o DHA para obter orientação sobre quaisquer possíveis impactos no seu visto, incluindo a necessidade de obter um novo visto.

1.4.2. Requisitos do curso

Os padrões exigidos para atingir um desempenho satisfatório em cada um dos nossos cursos são definidos em nossos [Critérios de admissão e requisitos do curso](#).

Sua escola o informará sobre os trabalhos e avaliações do seu curso. Você pode visitar o site da Autoridade de Currículo e Avaliação de Queensland (<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>) para obter informações sobre [como os cursos são avaliados](#).

Não garantimos que você avançará com sucesso para o próximo nível ou concluirá o curso.

1.4.3. Relatórios

A escola fornecerá relatórios escritos a você e seus pais ou responsáveis legais a cada semestre, conforme o [quadro de avaliação e relatório do currículo K-12](#) disponível no site do Departamento de Educação de Queensland. Relatórios bimestrais serão emitidos para estudantes não matriculados em um semestre completo.

1.4.4. Desempenho escolar insatisfatório

Sua escola monitorará sua carga de trabalho e seus resultados para garantir que você conclua o curso no prazo e para ajudá-lo caso tenha dificuldades. A escola implementará estratégias de intervenção adequadas para identificar se você corre o risco de não cumprir os requisitos de desempenho escolar e para notificá-lo e auxiliá-lo com tempo suficiente para que você alcance um desempenho escolar satisfatório. Embora a escola se empenhe ao máximo para implementar essas estratégias de intervenção para ajudar você a obter um desempenho escolar satisfatório, não garantimos resultados positivos nas avaliações educacionais.

Intervenção formal

Caso você não esteja obtendo desempenho escolar satisfatório, o diretor da escola enviará a você e a seus pais ou responsáveis legais uma notificação por escrito. Você precisará se reunir com o diretor para desenvolver um plano para melhorar seu desempenho.

Se o relatório do seu próximo período de estudos (semestre) indicar desempenho escolar insatisfatório contínuo e nenhuma evidência de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior tiver sido fornecida, nós o notificaremos por escrito sobre nossa intenção de denunciá-lo às autoridades por violar a exigência do seu visto de alcançar um desempenho escolar satisfatório.

Se receber uma notificação da nossa intenção de o denunciar às autoridades, você terá os direitos estabelecidos na seção [Recursos](#) em 3.3.

1.5. Adiamento, Suspensão e Cancelamento

Devemos informar qualquer adiamento, suspensão ou cancelamento de sua matrícula às autoridades, e isso poderá afetar seu visto de estudante. Caso haja qualquer adiamento, suspensão ou cancelamento da sua matrícula, você deverá entrar em contato com o DHA para discutir seu visto.

1.5.1. Por você

Você pode solicitar o adiamento ou a suspensão de sua matrícula caso haja circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior.

Você pode cancelar sua matrícula a qualquer momento. Em cada caso, você deve:

- entrar em contato conosco diretamente enviando um e-mail para EQInternational@ged.qld.gov.au, incluindo seu nome no e-mail;
- incluir no assunto do seu e-mail:
 - “pedido de adiamento do início”, “pedido de suspensão de estudos” ou “cancelamento de matrícula” (conforme aplicável);
 - o nome da sua escola; e
- preencher o formulário de adiamento, suspensão ou cancelamento; e
- fornecer evidências de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior para adiamentos ou suspensões.

Se você solicitar adiamento ou suspensão, informaremos nossa decisão o mais breve possível. Se não estiver satisfeito com a nossa decisão, você tem os direitos estabelecidos na seção [Recursos](#) em 3.3.

Você pode ter direito a um reembolso das taxas de ensino não utilizadas. Consulte a seção [Reembolso](#) em 3.7.

1.5.2. Por nós

Poderemos notificá-lo sobre nossa intenção de suspender sua matrícula caso haja circunstâncias extenuantes relacionadas ao seu bem-estar.

Poderemos lhe enviar um aviso por escrito sobre nossa intenção de suspender ou cancelar sua matrícula caso ocorra alguma das seguintes situações:

- falha em divulgar ou atualizar as informações que precisamos para avaliar sua matrícula ou administrar sua matrícula no curso;
- fornecimento de informações falsas, enganosas ou incompletas;
- violação das condições do seu visto de estudante ou cancelamento do seu visto de estudante;
- não pagamento de taxas (consulte a seção [Taxas e Pagamentos](#) em 3.6);
- frequência insatisfatória (consulte a seção [Frequência](#) em 1.2);
- comportamento insatisfatório (consulte a seção [Comportamento](#) em 1.3, [Acomodação e Cuidados](#) em 2.1, [Bem-estar](#) em 2.2 e [Deslocamentos e Atividades](#) em 2.3);
- desempenho insatisfatório no curso (consulte a seção [Desempenho escolar](#) em 1.4);
- falta de resposta a uma notificação de intenção de cessar nossa responsabilidade pelo seu bem-estar (consulte a seção [Acomodação e Cuidados](#) em 2.1, e [Bem-estar](#) em 2.2);
- violação deste Contrato sem que haja outra disposição acima.

Se você receber uma notificação de nossa intenção de suspender ou cancelar sua matrícula, você terá os direitos estabelecidos na seção [Recursos](#) em 3.3.

Você pode ter direito a um reembolso das taxas de ensino não utilizadas. Consulte a seção [Reembolso](#) em 3.7.

“Circunstâncias extenuantes” referem-se a situações em que haja preocupação com a sua saúde, segurança ou bem-estar, ou com a de terceiros.

1.6. Solicitação de alteração de matrícula

Quaisquer alterações na sua matrícula são chamadas de variação de matrícula. Uma variação de matrícula pode incluir mudanças no tipo ou duração do curso, série ou escola do governo de Queensland.

1.6.1. Por nós

Podemos notificá-lo sobre nossa intenção de alterar sua matrícula quando necessário (por exemplo, quando houver mudanças nas datas do calendário letivo das escolas estaduais de Queensland que impactem sua matrícula, ou se precisarmos estender ou modificar sua matrícula). Consulte também a seção [Desempenho escolar](#) em 1.4 e a seção [Adiamento, Suspensão e Cancelamento](#) em 1.5.

Podemos providenciar para que você receba uma vaga em outra escola do governo de Queensland registrada conforme a legislação australiana para oferecer educação a estudantes estrangeiros (mudança de escola), como uma variação de sua matrícula e às nossas custas, se ocorrer qualquer um dos seguintes casos:

- formos obrigados a alterar seus arranjos de acomodação e responsabilidades pelo seu bem-estar (quando você não tiver culpa e não houver opções alternativas disponíveis na escola atual) – consulte a seção [Moradia](#) em 2;
- se não houver mais vagas nas disciplinas obrigatórias solicitadas em sua matrícula, poderemos providenciar para que você receba uma vaga em outra escola do governo de Queensland.

1.6.2. Por você

Você pode entrar em contato conosco para solicitar uma variação de matrícula. Essas solicitações estão sujeitas à nossa aprovação e não são garantidas.

Você pode solicitar a mudança de escola para outra escola do governo de Queensland registrada conforme a legislação australiana para oferecer educação a estudantes estrangeiros (mudança de escola) como uma variação de sua matrícula.

Podem ser aplicadas taxas adicionais de ensino, acomodação ou outras taxas não relacionadas ao ensino, dependendo dos tipos de alterações solicitadas.

Antes de fazer a solicitação, você deve conversar com sua escola e considerar quaisquer requisitos de matrícula e cuidados e prazos ou limitações de capacidade relevantes que possam afetar sua variação de solicitação de matrícula.

Aprovaremos sua solicitação de variação de matrícula se:

- você fornecer evidências de que seus pais ou responsáveis legais apoiam a mudança;
- você fornecer evidências de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior;
- não houver mensalidades ou outras taxas não pagas que nos sejam devidas;

- você pagar nossa taxa de administração. Visite o site da EQI (<https://eqi.com.au/apply-now/fees>) para obter informações sobre a taxa de administração atual; e
- para uma mudança de escola:
 - se a escola atual e a nova escola proposta aprovarem (buscaremos essa aprovação para você);
 - seu bem-estar não estiver sob a responsabilidade de um dos pais, responsável legal ou tutor aprovado pelo DHA e acordos contínuos de responsabilidade pelo seu bem-estar estiverem confirmados com ambas as escolas.

1.6.3. Motivos de recusa

Uma solicitação de variação de matrícula pode ser recusada se:

- os requisitos acima estabelecidos não forem satisfeitos; ou
- para uma mudança de escola, você não for capaz de fornecer evidências de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior e a mudança não for aprovada pela sua escola atual e/ou pela nova escola proposta; ou
- decidirmos que você está tentando evitar ser denunciado às autoridades de imigração por não cumprir os requisitos de frequência ou desempenho escolar; ou
- uma decisão e/ou consequência disciplinar estiver em andamento.

1.6.4. Como fazer a solicitação

Você deve:

- preencher o formulário de solicitação de variação de matrícula disponível em nosso site;
- enviar o formulário por e-mail para EQInternational@qed.qld.gov.au, com “solicitação de variação de matrícula” no assunto do e-mail e incluir seu nome no e-mail; e
- fornecer evidências de que você atende a todos os requisitos estabelecidos nesta seção.

Informaremos você por escrito sobre nossa decisão em relação ao pedido de variação de matrícula no prazo de até 20 dias úteis após o recebimento da sua solicitação e de todas as informações relevantes.

Se aprovarmos sua solicitação de variação de matrícula, forneceremos um novo Contrato. Se recusarmos sua solicitação, você terá os direitos definidos na seção [Recursos](#) em **3.3**.

1.7. Transferência

Você pode solicitar transferência para uma escola não governamental ou outra instituição registrada conforme a legislação australiana para oferecer educação a estudantes estrangeiros.

Taxas de ensino adicionais, acomodação ou outras taxas não relacionadas ao ensino podem ser aplicadas à nova escola, dependendo da escola e do curso escolhidos.

Antes de fazer a solicitação, você deve conversar com sua escola e considerar quaisquer prazos de matrícula relevantes em outras escolas ou instituições.

1.7.1. Para a EQI de outro provedor registrado no CRICOS

Você pode solicitar a transferência de outro provedor CRICOS (provedor atual) por meio do processo regular de solicitação da EQI.

Ao fazer a transferência de outro provedor, você deve:

- atender aos requisitos descritos nos [Critérios de admissão e requisitos do curso](#);
- ter completado seis meses do seu primeiro curso escolar registrado com seu provedor atual; e
- fornecer uma confirmação por escrito de que seu pai, mãe ou responsável legal apoia a transferência.

Se você não tiver concluído seis meses do seu primeiro curso escolar registrado com seu provedor atual, só poderemos considerar uma transferência se você atender aos requisitos descritos nos [Critérios de admissão e requisitos do curso](#) e qualquer uma das seguintes situações se aplicar:

- seu provedor atual, ou o curso no qual você está matriculado, deixou de ser registrado; ou
- seu provedor atual teve uma sanção imposta em seu registro pela agência ESOS que o impede de continuar seu curso em seu provedor atual; ou
- seu provedor atual concordou com sua transferência e registrou a data de efeito e o motivo da transferência no PRISMS; ou
- seu patrocinador governamental considera que a mudança é do seu melhor interesse e forneceu suporte por escrito para a mudança.

1.7.2. Da EQI para uma escola não governamental ou outro provedor registrado no CRICOS

Aprovaremos sua solicitação de transferência se:

- você fornecer evidências de que seus pais ou responsáveis legais apoiam a transferência;
- você fornecer evidências de uma oferta de matrícula da nova escola ou provedor;
- não houver mensalidades ou outras taxas não pagas que nos sejam devidas; e
- você não estiver sob a responsabilidade de um dos pais, responsável legal ou tutor aprovado pelo DHA e os acordos contínuos de responsabilidade pelo seu bem-estar estiverem confirmados por ambas as escolas.

1.7.3. Motivos de recusa

Um pedido de transferência será recusado se:

- os requisitos acima estabelecidos não forem satisfeitos; ou
- decidirmos que você está tentando evitar ser denunciado às autoridades de imigração por não cumprir os requisitos de frequência ou desempenho escolar.

1.7.4. Como fazer a solicitação

Você deve:

- preencher o formulário de solicitação de transferência escolar disponível em nosso site;
- enviar o formulário por e-mail para EQInternational@ged.qld.gov.au, com “solicitação de transferência escolar” no assunto do e-mail e incluir seu nome no e-mail; e
- fornecer evidências de que você atende a todos os requisitos estabelecidos nesta seção.

Informaremos você por escrito sobre nossa decisão no prazo de até 10 dias úteis após o recebimento da sua solicitação e de todas as informações relevantes.

Se aprovarmos sua transferência, você será encaminhado para sua nova escola ou provedor, conforme exigido pela lei australiana. Se aprovarmos sua solicitação de transferência para uma escola não governamental ou outro provedor registrado no CRICOS, você deverá entrar em contato com a Imigração para obter orientação sobre a necessidade de um novo visto de estudante.

Se recusarmos o seu pedido, iremos notificá-lo por escrito sobre os motivos da recusa e se você tem direitos estabelecidos na seção [Recursos](#) em 3.3. Caso você tenha direito de recurso, não finalizaremos seu status de recusa de transferência no PRISMS até que:

- você opte por não acessar o processo de reclamações e recursos dentro de 20 dias úteis;
- o processo de reclamações e recursos for finalizado e a decisão de recusa do seu pedido de transferência permanecer; ou
- você desista do processo de reclamações e recursos. Manteremos registros de qualquer solicitação de transferência que você fizer, nossa avaliação da solicitação e nossa decisão por dois anos após você deixar de ser um estudante aceito.

1.7.5. Se não conseguirmos oferecer seu curso

Se não conseguirmos oferecer seu curso, notificaremos você por escrito. Podemos providenciar, às nossas custas, uma oferta de vaga em um curso alternativo. Você não é obrigado a aceitar essa oferta. Se não aceitar a oferta, você terá direito ao reembolso das taxas de ensino não utilizadas. Consulte a seção [Reembolso](#) em 3.7.

Se não cumprirmos com essa obrigação, você poderá solicitar assistência ao Tuition Protection Service (Serviço de Proteção ao Pagamento de Taxas de Ensino) do Governo Australiano para encontrar um curso alternativo ou obter o reembolso das taxas de ensino não utilizadas, caso não seja encontrada uma alternativa adequada. Mais informações estão disponíveis no site do Tuition Protection Service <https://tps.gov.au/>.

2. Moradia

2.1. Acomodação e Cuidados

2.1.1. Arranjos de cuidados

Você deve:

- morar com um dos pais, responsável legal ou tutor aprovado pelo DHA; ou
- estar sob nossa responsabilidade e morar com um provedor de acomodação aprovado por nós, como hospedagem em casa de família, desde que esteja matriculado no ensino médio; ou
- se você completar 18 anos antes de concluir o curso, ao completar 18 anos, você deverá notificar a EQI sobre quaisquer alterações em seus arranjos de moradia.

Você não deve alterar esses arranjos a menos que receba nossa aprovação por escrito. Para estudantes maiores de 18 anos, a EQI não é legalmente responsável pela acomodação e pelo bem-estar do estudante. Dessa forma, a EQI não se responsabiliza nem tem obrigação alguma pelos arranjos de moradia de um estudante quando ele escolhe morar em uma acomodação privada.

Se você morar com um tutor aprovado pelo DHA responsável pela sua acomodação e bem-estar, nos comunicaremos com esse tutor sobre todos os assuntos relacionados à sua matrícula e escolaridade (incluindo questões de bem-estar), como se ele fosse seu pai ou mãe.

2.1.2. Dados de contato

Você deve nos informar seu endereço residencial na Austrália dentro de sete dias após sua chegada ao país. Você deve nos avisar dentro de sete dias sobre qualquer alteração em seu endereço residencial. Não fazer isso pode afetar seu visto de estudante.

Você também deve nos manter informados sobre seus dados de contato telefônico e de e-mail atuais, incluindo os dados de contato de seus pais/responsáveis legais e pessoa(s) de contato de emergência, e deve nos avisar dentro de sete dias sobre qualquer alteração.

2.2. Bem-estar

Esta seção de Bem-estar se aplica se você estiver vivendo sob nossa responsabilidade em acomodação aprovada por nós. Esta seção de Bem-estar não se aplica se você estiver morando com um dos pais, responsável ou tutor aprovado pelo DHA.

Você deve garantir que seus preparativos de viagem ocorram dentro da data de início e término do aviso de Confirmação de Acomodação e Bem-Estar Adequados.

Você deve nos relatar imediatamente qualquer ameaça séria ou urgente ao seu bem-estar.

2.2.1. Conduta em acomodações estudantis

Se estiver morando com um provedor de acomodação aprovado por nós, você deve:

- respeitar os membros da família, suas propriedades e o ambiente doméstico;
- participar ativamente como membro da família;

- assumir a responsabilidade pelo seu próprio comportamento;
- cumprir as regras ou leis aplicáveis ao seu acordo de acomodação;
- cumprir as decisões da sua escola ou do seu fornecedor de alojamento sobre as suas atividades de rotina e de alto risco (consulte a seção [Deslocamentos e Atividades](#) em 2.3);
- ter um telefone celular e carregá-lo consigo; e
- manter o provedor informado sobre seu paradeiro e permanecer contatável por ele o tempo todo.

Se você não cumprir essas normas, poderemos considerar sua conduta como comportamento insatisfatório ou má conduta em violação deste Contrato e poderemos cessar a aprovação de seus acordos de responsabilidade de bem-estar. Isso pode afetar seu visto de estudante.

2.2.2. Mudança de acomodação

Consideraremos mudanças em sua acomodação para garantir que você continue mantendo acomodação e cuidados adequados durante todo o curso conosco.

Por você:

Se você quiser morar com um provedor de acomodação diferente, converse com a pessoa que coordena a acomodação na sua escola e com o orientador escolar.

Observando que:

- não aprovaremos novos arranjos de acomodação nas primeiras quatro semanas da sua estadia, a menos que haja circunstâncias excepcionais;
- poderão ser aplicadas taxas adicionais não relacionadas ao ensino; e
- um aviso ou período de espera pode ser aplicado.

Se você quiser morar com um dos pais, responsável legal ou tutor aprovado pelo DHA, você deve nos notificar e fornecer um aviso prévio de duas semanas para providenciar a mudança nos planos de cuidado.

Por nós:

Poderemos ser obrigados a transferi-lo para um fornecedor de acomodação diferente e, geralmente, lhe daremos um aviso por escrito com pelo menos duas semanas de antecedência. Isso será feito sem custo adicional para você nas seguintes circunstâncias:

- em circunstâncias excepcionais (por exemplo, se estivermos preocupados com sua segurança), podemos transferi-lo imediatamente;
- se o seu provedor estiver temporariamente impossibilitado de fornecer acomodação para você, providenciaremos que você seja temporariamente colocado com outro provedor.

Poderemos ser obrigados a transferi-lo para um provedor de acomodação diferente, às suas custas, nas seguintes circunstâncias:

- se seu comportamento ou má conduta violarem este Contrato; e/ou

- na não divulgação de informações médicas para nós, quando determinarmos que não somos capazes de atender adequadamente às suas necessidades.

2.2.3. Cessão da nossa responsabilidade pelo seu bem-estar

Poderemos notificá-lo sobre nossa intenção de cessar nossa responsabilidade pelo seu bem-estar se não pudermos mais aprovar seus arranjos de cuidado por qualquer motivo, incluindo (sem limitação):

- se determinamos que sua saúde ou bem-estar, ou o bem-estar de outras pessoas, esteja em risco;
- se seu comportamento ou má conduta violarem este Contrato; e/ou
- na ocorrência de um problema de saúde grave ou na não divulgação de informações médicas para nós.

Se cessarmos nossa responsabilidade pelo seu bem-estar, poderemos denunciá-lo às autoridades:

- a menos que a responsabilidade pelos seu bem-estar seja aceita pelos seus pais, responsável legal ou tutor aprovado pelo DHA dentro de cinco dias úteis; ou
- a menos que você indique um provedor de acomodação para consideração e aprovação sob nossa responsabilidade pelo seu bem-estar dentro de cinco dias úteis.

Nós o denunciaremos às autoridades se os requisitos estabelecidos acima não forem atendidos e:

- podemos autorizar, facilitar e providenciar escolta (quando necessário) para seu retorno ao seu país de origem para transferir a responsabilidade pelo seu bem-estar de nós para seus pais ou responsáveis legais;
- você deve nos reembolsar todos os custos associados ao retorno da responsabilidade pelo seu bem-estar a seus pais ou responsável legal;
- caso você tenha taxas de ensino não utilizadas, poderemos alocar essas taxas para cobrir esse custo;
- devemos informar às autoridades que não podemos mais nos responsabilizar pelo seu bem-estar, e seu visto de estudante pode ser afetado; e
- nossa seção de [Recursos](#) não se aplica se o denunciarmos às autoridades de acordo com esta seção.

2.3. Deslocamentos e Atividades

Esta seção de Deslocamentos e Atividades se aplica se você estiver vivendo sob nossa responsabilidade pelo seu bem-estar em acomodação aprovada por nós.

Se você não cumprir esta seção, poderemos considerar sua conduta como um comportamento insatisfatório e cancelar sua matrícula, ou poderemos retirar a aprovação de acordos de responsabilidade pelo seu bem-estar. Isso pode afetar seu visto de estudante.

2.3.1. Requisitos do curso

Espera-se que você participe de todas as atividades escolares que fazem parte dos requisitos do seu curso, incluindo, mas não se limitando a, excursões e atividades externas que envolvam deslocamentos.

2.3.2. Atividades de rotina

Você deve discutir as atividades de rotina com o seu provedor de acomodação e cumprir as decisões dele. As atividades de rotina incluem, mas não estão limitadas a, deslocamentos de ida e volta para a escola ou atividades escolares fora da escola, deslocamentos diários com seu provedor de acomodação, atividades domésticas normais, como compras, entretenimento, esportes, visitas a amigos e consultas de saúde. Não inclui pernoites fora da residência do provedor de acomodação.

2.3.3. Atividades de alto risco

Você não deve realizar atividades de alto risco, mesmo que tenha a permissão dos seus pais, responsáveis legais ou provedor de acomodação, a menos que as atividades sejam aprovadas por nós.

“Atividades de alto risco” significa qualquer atividade que inerentemente represente um risco aumentado de danos, doenças ou lesões. Não importa se a atividade é realizada em um ambiente controlado e sob supervisão adequada. Exemplos de atividades de alto risco são esportes radicais, atividades aquáticas, atividades recreativas com elementos perigosos, dirigir como ou com um estudante ou portador de carteira de motorista provisória e viagens com pernoite.

“Dano” significa qualquer efeito prejudicial de natureza significativa no bem-estar físico, psicológico ou emocional de uma pessoa (e inclui automutilação).

Você deve obter nossa permissão para todas as atividades de alto risco. Isso inclui viagens com pernoite fora da residência do seu provedor de acomodação (com ou sem o seu provedor de acomodação), atividades nas quais o provedor de atividades recreativas solicita o consentimento dos pais ou atividades que exigem supervisão diferente da do seu provedor de acomodação.

Ao avaliar sua solicitação, consideraremos todas as circunstâncias relevantes, incluindo a natureza da atividade, o risco envolvido, os arranjos para supervisão, suas experiências anteriores, treinamento ou qualificações, seu bem-estar e sua idade e maturidade. Também podemos considerar as opiniões dos seus pais, responsáveis legais e provedores de acomodação, mas não necessariamente daremos permissão, mesmo que eles consentam.

Para solicitar permissão, preencha o formulário de deslocamentos e atividades disponível em nosso site e envie-o para sua escola. Antes de fazer qualquer arranjo, considere a seção de [Frequência](#) em 1.2 e a seção [Desempenho escolar](#) em 1.4.

2.3.4. Transporte

O seu provedor de acomodação pode exigir que você use transporte público adequado ou outros métodos seguros de deslocamento para ou da escola ou atividades escolares fora da escola.

Você pode, com a nossa permissão, a permissão dos seus pais ou responsável legal, fazer aulas de direção se você tiver uma carteira de motorista provisória de Queensland. Para solicitar permissão, preencha o formulário de deslocamentos e atividades disponível em nosso site e envie-o para sua escola.

2.4. Informações médicas

2.4.1. Informações de saúde

No seu requerimento de matrícula, você deve divulgar tudo o que precisamos saber para dar suporte à sua saúde física e mental. Isso inclui seu histórico médico, condições e alergias (incluindo o tratamento e a gravidade dessas condições) e todos os medicamentos que você usa (incluindo a administração e o tratamento desses medicamentos). Precisamos disso para fornecer suporte adequado a você na escola e em casa (se você estiver morando com um provedor de acomodação) e para aprovar e monitorar seus arranjos de suporte e bem-estar geral, conforme exigido pelo seu visto de estudante. Podemos solicitar permissão aos seus pais ou responsável legal para administrar e gerenciar seus medicamentos, exceto em circunstâncias extenuantes (consulte a seção [Tratamento médico](#) em 2.4.2).

Você deve procurar orientação de seu profissional de saúde sobre o acesso contínuo aos medicamentos prescritos durante o tratamento (incluindo, mas não se limitando a, consultar a Australian Government Therapeutic Goods Administration (Administração de Produtos Terapêuticos do Governo Australiano) no site <https://www.tga.gov.au/> para entender se seu medicamento é regulamentado e o que isso pode significar para o gerenciamento contínuo de qualquer condição). Isso se aplica antes de você chegar à Austrália e durante sua estadia.

Você deve nos fornecer quaisquer registros médicos que solicitarmos.

Trataremos suas informações de saúde de forma confidencial, mas podemos compartilhá-las com a escola, seu provedor de acomodação e quaisquer profissionais de saúde que cuidem de você para lhe fornecer o atendimento adequado.

Podemos cessar nossa responsabilidade pelo seu bem-estar se você não revelar quaisquer condições médicas (previamente diagnosticadas ou não) e se determinarmos que não somos capazes de atender às suas necessidades adequadamente. Consulte a seção [Acomodação e cuidados](#) em 2.1. Isso pode afetar sua matrícula.

Seguiremos as orientações do Governo Australiano (<https://www.health.gov.au/>) em relação à gestão de quaisquer diretrizes de saúde.

Podemos registrar, usar e divulgar suas informações pessoais e histórico médico para outras agências governamentais, outras organizações e indivíduos com a finalidade de prevenir a propagação de doenças infecciosas.

Consulte também a seção [Privacidade](#) em 3.4.

2.4.2. Tratamento médico

Se você precisar de assistência médica ou de outro tipo (além dos cuidados de rotina para doenças ou ferimentos leves), faremos o possível para entrar em contato com seus pais, responsáveis legais, contatos alternativos fornecidos e provedor de acomodação o mais rápido possível.

Poderemos, em circunstâncias extenuantes, conforme julgarmos apropriado e no seu melhor interesse:

- fornecer ou administrar medicamentos de venda livre ou prescritos a você; e
- administrar primeiros socorros.

Circunstâncias extenuantes incluem situações em que acreditamos que você necessita de tratamento por um profissional de saúde e não conseguimos obter permissão dos seus pais ou responsáveis legais. Podemos autorizar qualquer tratamento médico e outro tratamento profissional que

acreditamos ser do seu melhor interesse. Isso inclui transferências para hospitais, procedimentos de emergência e administração de medicamentos. Para fazer isso, podemos assinar consentimentos para procedimentos médicos e outros procedimentos de saúde em seu nome.

Você deve nos reembolsar todos os custos associados ao tratamento médico ou outro que autorizarmos para você.

Nesta seção de **Tratamento médico**, “nós” e “nos” incluem seu provedor de acomodação.

2.4.3. Seguro

O Overseas Student Health Cover – OSHC (Seguro de Saúde para Estudantes Estrangeiros) é um seguro para ajudar estudantes estrangeiros a cobrir os custos básicos de cuidados médicos e hospitalares, e oferece benefícios limitados para medicamentos e serviços de ambulância, dos quais você pode precisar na Austrália. O OSHC não cobre todas as suas potenciais despesas médicas.

A menos que as autoridades de imigração recomendem o contrário, você deve obter e manter o OSHC durante o período do seu visto de estudante.

Recomendamos que você obtenha um seguro de saúde adicional ou um seguro de viagem que cubra seus possíveis custos com assistência médica de forma mais abrangente, incluindo os custos de retorno ao seu país de origem em caso de ferimentos graves, doença ou morte.

3. Outros direitos e responsabilidades

3.1. Visto

Sua matrícula está condicionada à obtenção e manutenção de um visto de estudante segundo a lei australiana. Se você violar as condições do seu visto de estudante ou se o seu visto de estudante for cancelado, poderemos notificá-lo sobre nossa intenção de cancelar sua matrícula. Consulte a seção [Adiamento, Suspensão e Cancelamento](#) em 1.5.

Se você violar este Contrato, poderemos ser obrigados a relatar a violação às autoridades. Se sua matrícula for cancelada por qualquer motivo, devemos informar o cancelamento às autoridades. Em cada caso, seu visto de estudante poderá ser cancelado.

Se a lei australiana não exigir que você tenha um visto de estudante para realizar o curso (por exemplo, crianças menores de seis anos de idade), suas obrigações sob este Contrato que exigem que você tenha um visto de estudante não se aplicam até o momento em que ocorrer o primeiro dos seguintes eventos:

- A lei australiana passar a exigir que você tenha um visto de estudante; ou
- você obtiver um visto de estudante.

3.2. Reclamações

3.2.1. Converse primeiro

Antes de registrar uma reclamação, recomendamos que você entre em contato com sua escola para tentar resolver seu problema. Se você tiver algum problema com seu curso, suas condições de moradia ou seu bem-estar, converse sobre isso com sua escola.

Se você tiver um problema relacionado à equipe da sua escola ou a uma decisão que eles tomaram, você deve discutir isso com o diretor da escola.

Você pode trazer uma pessoa de apoio para ajudá-lo em qualquer reunião.

3.2.2. Processo de reclamações

Gerenciamos reclamações de clientes de acordo com a política de gerenciamento de reclamações e queixas do Departamento de Educação (<https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/complaints-and-grievances-management-policy>) e estes Termos e Condições Padrão.

Você pode fazer uma reclamação formal se estiver insatisfeito com o serviço ou ação de uma escola, do departamento, de sua equipe, de nossos agentes educacionais ou de qualquer parte relacionada com a qual tenhamos acordos para fornecer serviços relacionados ao seu curso. Não cobramos nenhuma taxa pelo uso do nosso processo de reclamações.

Você pode fazer uma reclamação:

- entrando em contato com sua escola;
- preenchendo o formulário na página de reclamações e elogios do Governo de Queensland em <https://www.qld.gov.au/contact-us>; (para mais informações, incluindo acesso a um serviço de intérprete, consulte <https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>);
- ligando para 13QGOV (13 74 68) na Austrália;
- ligando para +617 3022 0001 (UTC +10 horas) para ligações internacionais; ou
- visitando um dos escritórios do governo de Queensland (<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>).

Você pode pedir ajuda para escrever sua reclamação (por exemplo, aos seus pais, ao seu provedor de acomodação ou a um advogado) e pode trazer uma pessoa de apoio para ajudá-lo em qualquer reunião que tivermos para discutir sua reclamação.

Confirmaremos o recebimento da sua reclamação por escrito e iniciaremos nosso processo de resolução de reclamações dentro de 10 dias úteis após o recebimento da sua reclamação. Tomaremos nossa decisão e informaremos o resultado e os motivos de nossa decisão o mais breve possível.

Para mais informações, consulte a página de elogios e reclamações do Departamento de Educação (<https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>).

3.3. Recursos

Se você estiver insatisfeito com uma decisão que tomamos, você pode recorrer da decisão (**Recurso Interno**):

- de denunciá-lo às autoridades (consulte a seção de **Frequência** em 1.2 e a seção **Desempenho escolar** em 1.4);
- de não adiar ou suspender sua matrícula, conforme solicitado por você (consulte a seção **Adiamento, Suspensão e Cancelamento** em 1.5);
- de suspender ou cancelar sua matrícula, conforme iniciado por nós (consulte a seção **Adiamento, Suspensão e Cancelamento** em 1.5);

- de não permitir que você mude sua matrícula para outra escola estadual de Queensland (consulte a seção [1.6. Solicitação de alteração de matrícula](#) em 1.6);
- de recusar o seu pedido de transferência (consulte a seção [Transferência](#) em 1.7); ou
- sobre o resultado da sua reclamação para nós (consulte a seção [Reclamações](#) em 3.2).

Não cobramos nenhuma taxa pelo uso do nosso processo de recurso.

3.3.1. Como recorrer

Para recorrer, você deve, dentro de 20 dias úteis após o recebimento da notificação de nossa decisão:

- entrar em contato conosco diretamente por e-mail para OED.DEI@qed.qld.gov.au, incluindo seu nome no e-mail;
 - incluir no assunto do seu e-mail “Recurso ao Oficial de Revisão de Recurso Interno”; e
 - incluir todas as informações relevantes, incluindo o motivo pelo qual você acha que nossa decisão deve ser alterada.

Você também pode recorrer por correio para o endereço EQI Appeals, PO Box 15050, City East Qld 4002. Preferimos que você nos envie um e-mail para que o recurso possa ser resolvido o mais rápido possível.

Você pode pedir ajuda para redigir seu recurso (por exemplo, aos seus pais, ao seu provedor de acomodação ou a um advogado) e pode trazer uma pessoa de apoio para ajudá-lo em qualquer reunião que tivermos para discutir seu recurso.

3.3.2. Decisão

Responderemos a qualquer recurso que você apresentar relacionado ao seu relacionamento conosco, com nossos agentes educacionais ou com qualquer parte relacionada com a qual tenhamos um acordo para oferecer seu curso ou serviços relacionados. Confirmaremos o recebimento do seu recurso por escrito e iniciaremos o processo de recurso dentro de 10 dias úteis após o recebimento do seu recurso. Você terá a oportunidade de apresentar formalmente seu caso com custo mínimo ou nenhum custo.

Tomaremos nossa decisão e informaremos você por escrito sobre o resultado e nossas razões detalhadas o mais rápido possível.

Se nossa decisão for favorável ao seu recurso, implementaremos imediatamente a nova decisão, tomaremos todas as medidas exigidas pela nova decisão e o informaremos sobre essas medidas.

3.3.3. Não está satisfeito?

Se não estiver satisfeito com nossa decisão, você pode registrar uma reclamação (**Recurso Externo**) junto à Ouvidoria de Queensland por e-mail para ombudsman@ombudsman.qld.gov.au ou por correio para Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001. Você deve nos notificar por e-mail para OED.DEI@qed.qld.gov.au dentro de 10 dias úteis após o recebimento do resultado desfavorável do seu recurso interno, apresentando evidência de que interpôs um recurso externo. Você também deve nos notificar caso decida não interpor um recurso externo dentro desse prazo. A não notificação será considerada como não submissão de recurso e prosseguiremos de acordo com o resultado do recurso interno.

Caso você submeta um recurso externo e seu recurso seja bem-sucedido, cumprimos qualquer recomendação feita pela Ouvidoria. Observe que, na maioria dos casos, a Ouvidoria considerará se tomamos nossas decisões de acordo com nossas políticas e procedimentos, e isso pode não resultar em uma mudança em nossa decisão original.

3.3.4. Nossas ações durante o processo de recurso

Se você recorrer de uma decisão, não a implementaremos:

- para decisões de suspender ou cancelar sua matrícula - até que nosso processo de Recurso Interno seja concluído e o processo apoie nossa decisão, a menos que haja circunstâncias extenuantes relacionadas ao seu bem-estar, nas quais possamos tomar medidas para cessar nossa responsabilidade pelo seu bem-estar conforme a seção [Moradia](#) em 2; ou
- para decisões de denunciá-lo às autoridades (consulte a seção de [Frequência](#) em 1.2 e a seção [Desempenho escolar](#) em 1.4) - até que qualquer processo de Recurso Externo seja concluído e o processo apoie nossa decisão.

“Circunstâncias extenuantes” referem-se a situações em que haja preocupação com a sua saúde, segurança ou bem-estar, ou com a de terceiros.

3.3.5. Se você não recorrer

Se você não recorrer de uma decisão dentro do prazo exigido, a decisão entrará em vigor imediatamente.

3.4. Privacidade

Coletamos informações pessoais suas no momento em que você solicita a matrícula e ao longo do período em que estiver matriculado, incluindo informações obtidas durante a execução deste Contrato.

Somos obrigados a coletar algumas dessas informações para cumprir com nossas obrigações sob as leis australianas (incluindo, mas não se limitando à *Lei ESOS de 2000*, o *Código Nacional de 2018* e a *Lei de Disposições Gerais da Educação de 2006*).

Podemos registrar, usar e divulgar as informações pessoais que você nos fornecer em conexão com este Contrato e com nossos programas para estudantes internacionais, a fim de que possamos administrar este Contrato e sua matrícula, oferecer o curso para você, cumprir nosso dever de cuidado e obedecer às leis australianas. Alguns exemplos de circunstâncias em que podemos registrar, usar ou divulgar suas informações pessoais incluem:

- registrá-lo na Queensland Curriculum and Assessment Authority (Autoridade de Currículo e Avaliação de Queensland) e abrir uma conta de estudante;
- inserir informações no Provider Registration and International Student Management System – PRISMS (Sistema de Registro de Provedores e Gestão de Estudantes Internacionais);
- compartilhar informações com o Departamento de Educação e o Departamento de Assuntos Internos para fins relacionados à sua educação e ao seu visto, incluindo denunciá-lo quando formos obrigados a fazê-lo;
- compartilhar informações com agências governamentais da Commonwealth e de Queensland, provedores de OSHC (se estivermos organizando o OSHC para você), escolas estaduais de Queensland, o Tuition Protection Service (TPS), provedores de educação da EQI ELICOS Education Pathway (se você se matricular), outros provedores registrados do

CRICOS (se você solicitar a transferência do seu curso) e provedores de excursões do Holiday Adventure Program (se você solicitar a participação nesse programa);

- tomar qualquer ação que estejamos autorizados ou obrigados a tomar em relação a qualquer mau comportamento de sua parte;
- se você estiver morando com um provedor de acomodação, para aprovar sua acomodação, informar seu provedor de acomodação sobre seus dados e monitorar sua acomodação, conformidade com o visto (como monitorar sua frequência, desempenho escolar e qualquer outra não conformidade com o visto), suporte e bem-estar geral;
- se você estiver morando com um provedor de acomodação, como parte de uma troca contínua de suas informações entre nós, seu provedor de acomodação, sua escola e seus pais, inclusive por meio de serviços online seguros, como o QParents; e
- se você nomeou um agente educacional em sua inscrição para matrícula, compartilhar suas informações pessoais entre nós, seu agente e seus pais, inclusive em relação à conformidade do visto (como monitorar sua frequência, desempenho no curso e qualquer outra não conformidade com o visto), mau comportamento, suporte e bem-estar geral, a menos que você nos notifique por escrito para não fazê-lo.

Declarações de privacidade são fornecidas em cada formulário onde informações pessoais são coletadas. Essas declarações podem ser diferentes e fornecer informações adicionais sobre como suas informações pessoais divulgadas a nós naquele formulário são coletadas, registradas, usadas e divulgadas.

Consulte também a seção [Informações médicas](#) em 2.4, que fornece mais detalhes sobre nossa coleta, registro, uso e divulgação de suas informações médicas.

Mais detalhes sobre nossa política de privacidade, incluindo como você pode acessar as informações pessoais que mantemos sobre você, estão disponíveis em <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti>.

3.5. Aplicativo "Your Passport to Queensland"

Para ajudar você a se preparar para sua estadia em Queensland, criamos um aplicativo chamado "Your Passport to Queensland", que você pode baixar na Apple App Store e no Google Play. Ao baixar e instalar o aplicativo, você concorda com os Termos e Condições do Aplicativo de Informações de Orientação Pré-Partida Internacional do Departamento de Educação - disponíveis no site da EQI em <https://eqi.com.au/student-support/app/terms-and-conditions>.

3.6. Taxas e Pagamento

3.6.1. Tipos de taxas

Você deve pagar todas as:

- taxas de ensino;
- taxas não relacionadas ao ensino (como taxas de acomodação, custos do OSHC e taxas administrativas relacionadas à sua matrícula); e
- outras quantias estabelecidas neste Contrato (por exemplo, para nos reembolsar por despesas médicas que incorremos em seu nome).

Você deve guardar os recibos de todos os pagamentos de taxas de ensino e taxas não relacionadas ao

ensino. Você também é responsável por manter uma cópia deste Contrato conforme fornecida por nós.

3.6.2. Qual é o valor?

Suas taxas de ensino e taxas não relacionadas ao ensino são determinadas por nós e geralmente sofrem reajuste anual. Os valores efetivamente devidos por você dependerão do seu curso, série, local onde irá morar e estudar e do momento em que você realizar o curso. Todos os estudantes estrangeiros na mesma situação que a sua pagarão as mesmas taxas.

Publicamos nossas taxas (de ensino e não relacionadas ao ensino) no site da EQI em <https://eqi.com.au/apply-now/fees>. Todas as taxas devem ser pagas em dólares australianos. As escolas também podem cobrar taxas de ensino adicionais (por exemplo, se você solicitar um programa especializado) e taxas não relacionadas ao ensino (por exemplo, uniformes escolares). Consulte o site da sua escola para mais informações. Nossa estimativa dos custos totais de ensino e não relacionados ao ensino a serem pagos por você, com base nas taxas vigentes na data deste Contrato, está definida no Demonstrativo de Taxas anexado ao Contrato de Matrícula.

Uma taxa administrativa poderá ser cobrada se várias revisões dos detalhes do curso e/ou requisitos de bem-estar forem solicitadas antes do início, incluindo, mas não se limitando a, variações de matrícula.

3.6.3. Fatura

Enviamos a você uma fatura referente às taxas de ensino e às taxas não relacionadas ao ensino antes do início do curso e durante o curso, caso as taxas sejam pagas em parcelas ou quando outros valores forem devidos.

Você deve pagar o valor indicado na fatura até a data especificada. Você não é obrigado a pagar mais do que o valor indicado na fatura, mas, se desejar, poderá fazê-lo antes do início do curso.

Qualquer valor recebido acima do valor indicado na fatura será alocado como depósito para taxas futuras. Taxas futuras, incluindo qualquer déficit em taxas já recebidas, serão faturadas à taxa publicada para o ano relevante.

Para reduzir o risco de crimes cibernéticos e fraudes de pagamento, é sua responsabilidade garantir que os pagamentos sejam feitos para a conta bancária correta e verificada, conforme especificado na fatura, e você deve exercer a devida diligência na verificação desses detalhes da conta por meio do método indicado na fatura.

3.6.4. Taxas de acomodação

Se você for morar com um provedor de acomodação, deverá pagar as taxas de acomodação pelo período completo do curso, mais uma semana no início e no término do curso.

Se o seu curso incluir o período de férias escolares de dezembro a janeiro, você deverá pagar as taxas de acomodação para esse período ou a taxa de manutenção de acomodação atual para os períodos de ausência.

Exceto conforme descrito acima, você deve pagar as taxas de acomodação independentemente de estar ou não hospedado com o provedor de acomodação aprovado no período correspondente (por exemplo, durante ausências em períodos de viagens aprovadas).

3.6.5. Inadimplência no pagamento

Os pagamentos devem ser feitos com tempo suficiente para que os fundos sejam compensados na data de vencimento e você deve nos fornecer comprovante do pagamento. Você poderá receber um

aviso de atraso após a data de vencimento do pagamento se o valor total não tiver sido pago. Se você não pagar as taxas no prazo devido, poderemos cancelar sua matrícula e seu visto de estudante poderá ser afetado.

Podemos utilizar taxas não relacionadas ao ensino não utilizadas (exceto taxas de acomodação) para quitar valores em aberto.

3.7. Reembolso

3.7.1. Seus direitos

Caso não conclua o curso, você poderá solicitar o reembolso de algumas taxas já pagas em determinadas circunstâncias definidas abaixo. Algumas taxas de ensino e outras taxas cobradas por nós não são reembolsáveis.

Também pagaremos quaisquer outros reembolsos exigidos pela lei australiana. Se você demonstrar circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior, poderemos concordar em reembolsar outras taxas não utilizadas, a nosso critério.

Solicitações de reembolso para:

- taxas de ensino e taxas não relacionadas ao ensino (exceto taxas do OSHC, taxas de hospedagem em casa de família ou taxas de provedores de educação e treinamento vocacional (VET)) devem ser pagas a *nós* (independentemente de você ter pago as taxas diretamente a nós ou a um agente que as cobra em nosso nome);
- As taxas do OSHC devem ser pagas a *seu provedor de seguro saúde OSHC*; e
- taxas de hospedagem em casa de família e taxas de provedores de EFP devem ser pagas à *sua escola*.

Este Contrato, e o direito de fazer reclamações e buscar recursos de decisões e ações sob vários processos, não afetam os direitos do estudante para tomar medidas sob a *Lei do Consumidor Australiana*, se aplicável.

3.7.2. Valores de reembolso

O valor do seu reembolso depende das circunstâncias estabelecidas abaixo.

Circunstâncias	Valor do reembolso
Visto recusado, seja para o estudante ou, no caso de o estudante estar sob os cuidados e responsabilidade de um titular de visto de Guardião (subclasse 590), para o adulto acompanhante.	Reembolso das taxas de ensino e taxas não relacionadas ao ensino pagas, menos o menor valor entre: \$ 500 ou 5% do valor das taxas de ensino e taxas não relacionadas ao ensino pagas, conforme exigido pela lei australiana (<i>Lei de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros de 2000, Instrumento de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros (Cálculo de Reembolso) de 2024</i>).

Circunstâncias	Valor do reembolso
Você não precisa mais pagar taxas de ensino (por exemplo, você fornece evidências por escrito de que se tornou um residente permanente da Austrália).	Reembolso das taxas de ensino não utilizadas.
Programa de hospedagem em casa de família	
Você se retira do programa de hospedagem em casa de família e fornece um aviso por escrito com pelo menos 14 dias de antecedência.	Reembolso das taxas de acomodação não utilizadas pagas pela EQI ao seu provedor de hospedagem.
Você se retira do programa de hospedagem em casa de família e fornece um aviso por escrito com menos de 14 dias de antecedência.	Reembolso das taxas de acomodação não utilizadas, calculado a partir da data de 14 dias após o dia em que a notificação por escrito for enviada pela EQI ao seu provedor de hospedagem.
Reembolso das taxas de hospedagem não utilizadas (válido para o período de férias escolares de dezembro a janeiro). É necessário fornecer comprovante de viagem aprovada de sete noites ou mais com o formulário de solicitação de reembolso.	Reembolso da diferença entre a tarifa semanal de acomodação e a taxa semanal de manutenção de acomodação.
Cancelamento ou inadimplência por nossa parte	
Cancelamos sua matrícula antes de você começar o curso.	Reembolso das taxas pagas (de ensino e acomodação).
Não conseguimos oferecer seu curso no local previsto na data de início acordada.	Reembolso das taxas de ensino não utilizadas, conforme exigido pela lei australiana (<i>Lei de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros de 2000, Instrumento de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros (Cálculo de Reembolso) de 2024</i>).
Deixamos de oferecer seu curso antes que ele seja concluído.	Reembolso das taxas de ensino não utilizadas, conforme exigido pela lei australiana (<i>Lei de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros de 2000, Instrumento de Serviços Educacionais para Estudantes Estrangeiros (Cálculo de Reembolso) de 2024</i>).
Outros cancelamentos ou inadimplência	
Sua Confirmação de Matrícula foi cancelada porque o	Um reembolso das taxas de ensino não utilizadas, calculado a partir da data de 10 semanas após a data do cancelamento da

Circunstâncias	Valor do reembolso
denunciamos por violação das condições do seu visto (consulte a seção Frequência em 1.2 e a seção Desempenho escolar em 1.4).	matrícula.
Cancelamos sua matrícula após a data de início (consulte a seção Adiamento, Suspensão e Cancelamento em 1.5).	Um reembolso das taxas de ensino não utilizadas, calculado a partir da data de 10 semanas após a data do cancelamento da matrícula.
Cancelamos sua matrícula após a data de início por violação das condições do visto de estudante.	Um reembolso das taxas de ensino não utilizadas, calculado a partir da data de 10 semanas após a data do cancelamento da matrícula.
Desistência sua	
Você desiste do curso pelo menos 10 semanas antes da data de início.	Reembolso das taxas pagas (de ensino e acomodação). Uma taxa administrativa será cobrada para recuperar custos razoavelmente incorridos como consequência da desistência.
Você desiste do curso menos de 10 semanas antes da data de início.	Reembolso das taxas não utilizadas calculado a partir da data de 10 semanas após a data do aviso por escrito. Uma taxa administrativa será cobrada para recuperar custos razoavelmente incorridos como consequência da desistência.
Você desiste do curso após a data de início e fornece um aviso por escrito com pelo menos 10 semanas de antecedência.	Reembolso das taxas de ensino não utilizadas.
Você desiste do curso após a data de início e fornece um aviso por escrito com menos de 10 semanas de antecedência.	Reembolso das taxas de ensino não utilizadas, calculado a partir da data de 10 semanas após o dia em que o aviso por escrito for dado.

3.7.3. Processo de reembolso

Para obter um reembolso, você deve enviar um formulário de solicitação de reembolso preenchido (disponível em nosso site) e fornecer evidências de suporte (se necessário).

Você não precisa solicitar um reembolso caso não tenhamos oferecido seu curso.

3.7.4. Pagamento de reembolsos

Se não oferecermos o seu curso, reembolsaremos as taxas de ensino não utilizadas, conforme exigido pela lei australiana, no prazo de 14 dias. Em outros casos, pagaremos qualquer reembolso dentro de 28 dias após o recebimento do formulário de solicitação de reembolso preenchido (se um formulário de solicitação de reembolso for necessário).

Podemos descontar quaisquer valores devidos por você de qualquer quantia a ser reembolsada por nós.

Todos os reembolsos são determinados pelo tipo de taxa e você não pode compensar nenhum valor de reembolso com um valor de crédito de uma taxa diferente.

Todos os reembolsos serão pagos em dólares australianos aos seus pais, responsáveis legais ou conforme orientado por eles. Entretanto, se você tiver mais de 18 anos e tiver pago as taxas pessoalmente, nós lhe reembolsaremos.

Faremos todos os pagamentos de acordo com as instruções de pagamento fornecidas por você. Você deve entrar em contato conosco pelo e-mail EQInternational@qed.qld.gov.au se precisar atualizar essas instruções.

3.8. Circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior

Você pode apresentar qualquer evidência de circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior que possam impactar sua educação e usaremos nosso julgamento profissional para avaliar cada caso com base em seu mérito individual sob este Contrato.

Circunstâncias pessoais relevantes são circunstâncias que tiveram um impacto negativo sobre você e que avaliamos como:

- fora do seu controle; e
- prejudiciais ao seu bem-estar ou ao seu desempenho escolar (por exemplo, doenças, luto ou eventos traumáticos podem se enquadrar nessa categoria).

Circunstâncias de força maior são aquelas que você gostaria que considerássemos por serem do seu melhor interesse educacional.

Circunstâncias que não são nem relevantes nem de força maior sob este Acordo incluem:

- aquelas criadas por suas próprias ações ou que estão sob seu controle;
- acordos que você fizer que violem este Contrato ou as condições do seu visto; e
- decisões que foram tomadas por nós devido ao não pagamento de taxas.

Se você acredita que existem circunstâncias pessoais relevantes ou de força maior, avise-nos o mais rápido possível e consideraremos sua posição. Você deve fornecer evidências apropriadas.

3.9. Alterações nos Termos e Condições Padrão

Estes Termos e Condições Padrão podem ser alterados por nós periodicamente. Quaisquer alterações serão as mesmas para todos os estudantes estrangeiros. Avisaremos você com pelo menos três meses de antecedência antes que quaisquer alterações entrem em vigor.

Sua frequência no curso depois que as alterações entrarem em vigor será considerada sua concordância com as alterações.

Caso não concorde com as alterações, você poderá cancelar sua matrícula no curso a qualquer momento antes que elas entrem em vigor. Se você cancelar sua matrícula, reembolsaremos todas as taxas não utilizadas.

3.10. Políticas e procedimentos

Estes Termos e Condições Padrão estão em conformidade com a Lei ESOS de 2000, com a finalidade de cumprir o Código Nacional de 2018. Estes Termos e Condições Padrão devem ser lidos em conjunto com a política disponível em <https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/international-student-programs-subclass-500-schools-visa-policy>.

Todas as nossas políticas e procedimentos que dão suporte à administração do Contrato são publicados no site do Registro de Políticas e Procedimentos <https://ppr.qed.qld.gov.au/>.