

Vietnamese | Tiếng Việt

Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn của các Chương trình cho Học sinh Quốc tế

Nội dung

1. Học tập	4
1.1. Các yêu cầu Đầu vào	4
1.2. Đi học.....	4
1.3. Hành vi	5
1.4. Tiến độ Học tập	6
1.5. Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy	7
1.6. Yêu cầu Thay đổi Đăng ký nhập học	8
1.7. Chuyển trường	10
2. Sinh hoạt	13
2.1. Chỗ ở và Chăm sóc.....	13
2.2. Phúc lợi.....	13
2.3. Đi lại và Các hoạt động	15
2.4. Y tế	17
3. Các quyền và trách nhiệm khác	19
3.1. Thị thực	19
3.2. Khiếu nại.....	19
3.3. Kháng cáo	20
3.4. Quyền riêng tư.....	22
3.5. Ứng dụng Your Passport to Queensland	23
3.6. Phí và Thanh toán	23
3.7. Hoàn trả.....	24
3.8. Các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục.....	27
3.9. Thay đổi các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn	28
3.10. Chính sách và thủ tục.....	28

Thông tin về các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn

Bộ Quy tắc Thực hành Quốc gia dành cho các Nhà cung cấp Giáo dục và Đào tạo cho Học sinh/Sinh viên Quốc tế năm 2018 (Bộ Quy tắc Quốc gia 2018) yêu cầu chúng tôi phải ký một thỏa thuận bằng văn bản với học sinh/sinh viên quốc tế, học sinh/sinh viên dự định đi du học và cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của các em.

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này là một phần của thỏa thuận bằng văn bản của chúng tôi với bạn, trong đó bao gồm:

- các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này;
- Thỏa thuận Đăng ký Nhập học của bạn, trong đó có thể có thêm các điều kiện khác; và
- Hóa đơn Đầu tiên và Bảng kê các Phí của bạn.
- Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này gồm có các chính sách của chúng tôi tuân theo Đạo luật Dịch vụ *Giáo dục dành cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài (ESOS) năm 2000*, nhằm mục đích tuân thủ Bộ Quy tắc Quốc gia 2018.

Trong các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này:

- “Thỏa thuận” có nghĩa là thỏa thuận bằng văn bản giữa chúng tôi và bạn bao gồm các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này, Thỏa thuận Đăng ký Nhập học của bạn cùng với Hóa đơn Ban đầu và Bảng kê Lệ phí của bạn;
- “của chúng tôi”, “chúng tôi (us)” và “chúng tôi (we)” bao gồm Education Queensland International (EQI), trường học của bạn và trong một số trường hợp (như đã nêu rõ trong phần có liên quan), người cung cấp chỗ ở cho bạn; và
- “bạn” là học sinh/sinh viên nước ngoài thực hiện Thỏa thuận này.

1. Học tập

1.1. Các yêu cầu Đầu vào

Các yêu cầu đầu vào, bao gồm cả việc chuyển từ một cơ sở cung cấp giáo dục có trong [Danh mục Đăng ký Liên bang các Cơ sở Giáo dục và Khóa học dành cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài \(CRICOS\)](#) đến EQI, được nêu rõ trong các [Tiêu chuẩn yêu cầu đầu vào và khóa học](#).

Nếu bạn đang ký nhập học thẳng vào chương trình phổ thông trung học và rõ ràng rằng bạn không đáp ứng được các yêu cầu về học tập và/hoặc tiếng Anh của khóa học, có khả năng bạn được yêu cầu tham gia khóa Dự bị Trung học (High School Preparation - HSP) tại một trường công lập ở Queensland hoặc tại một cơ sở cung cấp Khóa học tiếng Anh chuyên sâu dành cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài (ELICOS) được EQI chấp thuận.

Nếu bạn đăng ký học khóa HSP hoặc ELICOS và không thể hiện tiến bộ trong học tập đạt yêu cầu để vào học chương trình trung học, chúng tôi có thể:

- yêu cầu bạn phải đăng ký vào chương trình thấp hơn;
- yêu cầu bạn phải hoàn thành thêm một khóa HSP hoặc ELICOS; hoặc
- đưa ra thông báo 'không tiếp tục mời nhập học' nếu các lựa chọn nêu trên không phù hợp.

Nếu bạn nhận được thông báo 'không tiếp tục mời nhập học', bạn có quyền nộp đơn khiếu nại theo quy định tại [Khiếu nại, mục 3.2](#).

1.2. Đi học

Đi học là một điều kiện của thị thực du học của bạn. Nếu bạn không thỏa mãn yêu cầu về đi học, chúng tôi buộc phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền, chẳng hạn như Bộ Nội vụ (DHA) và thị thực du học của bạn có thể bị hủy.

Bạn cần đi học mỗi ngày. Kiểm tra trang mạng của trường để biết giờ vào học và giờ kết thúc.

Nếu bạn không đi học vào ngày bắt đầu khóa học như được ghi trong Thỏa thuận Đăng ký Nhập học và bạn không thông báo trước cho chúng tôi cũng như không cung cấp bằng chứng cho các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục, bạn sẽ được xem như là đã hủy việc đăng ký nhập học.

1.2.1. Nghỉ học

Nhà trường sẽ lưu lại hồ sơ mỗi ngày bạn đi học hoặc nghỉ học.

Bạn luôn nên báo cho nhà trường biết nếu bạn không thể đi học cả ngày hoặc một buổi trong ngày. Kiểm tra trang mạng của trường để biết chi tiết về cách thông báo nghỉ học.

1.2.2. Có nguy cơ không đáp ứng yêu cầu về việc đi học

Nếu:

- bạn nghỉ học trong ba ngày liên tiếp trở lên và trước đó chúng tôi chưa chấp nhận cho việc tạm dừng học tập (tạm dừng);
- số ngày đi học của bạn giảm xuống còn 90% tổng số giờ học trên lớp trong bất kỳ [học kỳ](#) nào (từ tháng 1 đến tháng 6 và từ tháng 7 đến tháng 12); hoặc
- chúng tôi có những lo ngại khác về hồ sơ những ngày đi học của bạn,

nhà trường sẽ yêu cầu bạn đến gặp để trao đổi về việc đi học và yêu cầu bạn đưa ra bằng chứng giải thích cho những ngày nghỉ học (chẳng hạn như giấy chứng nhận y tế). Nếu các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục đã ảnh hưởng đến việc bạn đi học, việc đăng ký nhập học của bạn có thể được tạm ngưng, xem phần [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5.

1.2.3. Không đạt yêu cầu về việc đi học

Nếu số ngày đi học của bạn giảm xuống còn khoảng 90% đến 85% tổng số giờ học trên lớp trong bất kỳ học kỳ nào, chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho bạn và cha mẹ/người giám hộ hợp pháp hoặc người giám hộ được DHA chấp thuận.

Nếu bạn không đi học đủ ít nhất 80% tổng số giờ học của khóa học, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản về ý định của chúng tôi là sẽ báo cáo với các cơ quan có thẩm quyền do bạn không đạt yêu cầu về việc đi học. Chúng tôi có thể tùy ý quyết định không báo cáo bạn nếu:

- bạn cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục để giải thích cho các ngày nghỉ học;
- chúng tôi thấy rằng, trong mọi trường hợp, việc không báo cáo là hợp lý; và
- số ngày đi học của bạn đạt ít nhất 70% (nếu dưới 70%, chúng tôi buộc phải báo cáo).

Nếu nhận được thông báo của chúng tôi về ý định báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền, bạn có các quyền nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3.

1.3. Hành vi

Nếu hành vi của bạn không thỏa yêu cầu, chúng tôi có thể hủy đăng ký nhập học của bạn. Điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của bạn.

Bạn phải:

- tham gia tích cực ở trường;
- chịu trách nhiệm về hành vi và học tập của mình;
- tôn trọng các thành viên khác trong cộng đồng trường học và môi trường cũng như tài sản của nhà trường;
- hợp tác với nhân viên và những người có thẩm quyền khác;
- tuân thủ Quy tắc Hành xử của Học sinh và chính sách, các quy trình của nhà trường;
- tuân thủ luật pháp Úc và các điều kiện của thị thực du học của bạn;
- tuân thủ các điều kiện được nêu trong Thỏa thuận này;
- không uống rượu bia, hút thuốc/thuốc lá điện tử, sử dụng sai mục đích thuốc theo toa hoặc sử dụng những dược chất bất hợp pháp;
- không làm bất cứ điều gì gây nguy hiểm đến sự an toàn của bản thân hoặc của người khác; và
- không làm bất cứ điều gì mà có thể ảnh hưởng xấu đến danh tiếng của nhà trường hoặc Chương trình Du học sinh Quốc tế.

Trong mục Hành vi này, “chúng tôi (we)” và “chúng tôi” (us) bao gồm người cung cấp chỗ ở cho bạn (khi bạn đang sống theo chế độ phúc lợi của chúng tôi).

1.4. Tiến độ Học tập

Bạn phải duy trì tiến độ học tập đạt yêu cầu cho mỗi kỳ học hoặc tương đương (học kỳ) theo quy định của chúng tôi và như được đưa ra trong các [Tiêu chuẩn yêu cầu đầu vào và khóa học](#). Duy trì tiến độ học tập đạt yêu cầu là một điều kiện của thị thực du học. Nếu tiến độ học tập của bạn không đạt yêu cầu, chúng tôi phải báo cáo với các cơ quan có thẩm quyền và thị thực du học của bạn có thể bị hủy.

1.4.1. Thời hạn khóa học

Bạn phải hoàn thành khóa học của mình trong thời hạn được quy định trong thư Xác nhận Nhập học mà chúng tôi gửi cho bạn.

Chúng tôi chỉ có thể gia hạn thời gian hoàn thành khóa học của bạn nếu:

- có bằng chứng cho các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục;
- chúng tôi giảm tải khóa học của bạn vì bạn đang gặp khó khăn trong việc đạt yêu cầu tiến độ khóa học; hoặc
- chúng tôi chấp thuận cho bảo lưu hoặc tạm ngưng việc học (xem phần [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5).

Trong trường hợp có sự điều chỉnh về thời hạn khóa học, bạn phải liên hệ với Bộ Nội Vụ để biết được điều này có ảnh hưởng gì đến thị thực của bạn hay không kể cả việc cần phải xin một thị thực mới.

1.4.2. Yêu cầu của khóa học

Các tiêu chuẩn cần thiết để đạt yêu cầu tiến độ học tập cho mỗi khóa học của chúng tôi được nêu trong các [Tiêu chuẩn yêu cầu đầu vào và khóa học](#).

Nhà trường sẽ tư vấn cho bạn về nội dung bài tập và bài kiểm tra. Bạn có thể truy cập trang mạng của Cơ quan Quản lý Chương trình Giảng dạy và Đánh giá Queensland (<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>) để biết thông tin về [cách các khóa học](#) được đánh giá.

Chúng tôi không đảm bảo việc bạn sẽ đạt đủ điều kiện để lên lớp hoặc hoàn thành khóa học.

1.4.3. Báo cáo học tập

Mỗi học kỳ, nhà trường sẽ cung cấp cho bạn và phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp các báo cáo học tập bằng văn bản theo đúng [khung khổ đánh giá và báo cáo chương trình giảng dạy dự bị tiểu học đến lớp 12 \(K-12\)](#) có trên trang mạng của Bộ Giáo dục Queensland. Báo cáo theo kỳ học sẽ được cấp cho những học sinh/sinh viên không đăng ký học toàn bộ một học kỳ.

1.4.4. Tiến độ học tập không đạt yêu cầu

Nhà trường sẽ theo dõi khối lượng học tập và kết quả của bạn để đảm bảo bạn hoàn thành khóa học đúng thời hạn và để hỗ trợ bạn nếu gặp khó khăn. Nhà trường sẽ triển khai các chiến lược can thiệp phù hợp để xác định liệu bạn có nguy cơ không đáp ứng yêu cầu về tiến độ học tập hay không và đồng thời thông báo cũng như hỗ trợ bạn kịp thời để bạn đạt yêu cầu về tiến độ học tập. Mặc dù nhà trường sẽ cố gắng hết sức để thực hiện các chiến lược can thiệp này nhằm giúp bạn đạt yêu cầu về tiến độ học tập nhưng chúng tôi không đảm bảo việc bạn đạt được kết quả đánh giá giáo dục.

Can thiệp chính thức

Nếu bạn không đạt yêu cầu về tiến độ học, hiệu trưởng sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho bạn và phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp. Bạn sẽ được yêu cầu gặp hiệu trưởng để lên kế hoạch cải thiện việc học tập của mình.

Nếu báo cáo kết quả học tập của kỳ học tiếp theo (học kỳ) của bạn cho thấy rằng tiến độ học tập vẫn tiếp tục không đạt yêu cầu và trong trường hợp không có bằng chứng nào về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản về ý định chúng tôi sẽ báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền về việc vi phạm yêu cầu của thị thực vì tiến độ học tập không đạt yêu cầu.

Nếu bạn nhận được thông báo về ý định báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền, bạn có các quyền được nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3.

1.5. Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy

Chúng tôi phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền về bất kỳ việc bảo lưu, tạm ngưng hoặc hủy đăng ký nhập học của bạn và điều đó có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của bạn. Nếu bạn bảo lưu, tạm ngưng hoặc hủy đăng ký nhập học của mình, bạn nên liên hệ với Bộ Nội vụ để trao đổi về thị thực của mình.

1.5.1. Phía bạn

Bạn có thể nộp đơn xin bảo lưu hoặc tạm ngưng nhập học nếu có các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục.

Bạn có thể hủy việc nhập học bất cứ lúc nào. Trong mỗi trường hợp, bạn nên:

- liên hệ trực tiếp với chúng tôi qua email EQInternational@ged.qld.gov.au, ghi tên của bạn trong email;
- tiêu đề của email bao gồm:
 - “application to defer commencement (đơn xin bảo lưu ngày bắt đầu)”, “application to suspend studies (đơn xin tạm ngưng khóa học)” hoặc “cancellation of enrolment (hủy đăng ký nhập học)” (tùy trường hợp nào phù hợp);
 - tên trường của bạn; và
- hoàn thành mẫu đơn xin bảo lưu, tạm ngưng hoặc hủy nhập học; và
- cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục để bảo lưu hoặc tạm ngưng.

Nếu bạn nộp đơn xin bảo lưu hoặc tạm ngưng, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn biết về quyết định của chúng tôi trong thời gian sớm nhất. Nếu bạn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, bạn có các quyền được nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3.

Bạn có thể đủ điều kiện để được hoàn trả học phí chưa sử dụng, xem phần [Hoàn phí](#) ở mục 3.7.

1.5.2. Phía chúng tôi

Chúng tôi có thể gửi thông báo cho bạn về ý định tạm ngưng việc đăng ký nhập học của bạn nếu có những hoàn cảnh giảm nhẹ liên quan đến phúc lợi của bạn.

Chúng tôi có thể gửi thông báo bằng văn bản cho bạn về ý định tạm ngưng hoặc hủy đăng ký nhập học của bạn nếu bất kỳ trường hợp nào sau đây xảy ra:

- không cung cấp hoặc cập nhật thông tin theo yêu cầu của chúng tôi để đánh giá đơn đăng ký nhập học hoặc để quản lý việc đăng ký nhập học của bạn;
- cung cấp cho chúng tôi thông tin sai lệch, gây hiểu lầm hoặc không đầy đủ;
- vi phạm các điều kiện thị thực du học của bạn hoặc thị thực du học của bạn bị hủy bỏ;
- không nộp các loại phí (xem phần [Hoc phí và Thanh toán](#) ở mục 3.6);
- việc đi học không đạt yêu cầu (xem phần [Đi học](#) ở mục 1.2);
- hành vi không đạt yêu cầu (xem phần [Hành vi](#) ở mục 1.3, [Chỗ ở và Chăm sóc](#) ở mục 2.1, [Phúc lợi](#) ở mục 2.2 và [Đi lại và Các hoạt động](#) ở mục 2.3);
- tiến độ học tập không đạt yêu cầu (xem phần [Tiến độ Học tập](#) ở mục 1.4);
- không trả lời ý định rút lại phúc lợi của chúng tôi (xem phần [Chỗ ở và Chăm sóc](#) ở mục 2.1, [Phúc lợi](#) ở mục 2.2);
- bạn vi phạm Thỏa thuận này không theo những gì đã được liệt kê ở trên.

Nếu nhận được thông báo của chúng tôi về ý định tạm ngưng hoặc hủy bỏ đăng ký nhập học của mình, bạn có các quyền được nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3.

Bạn có thể đủ điều kiện để được hoàn trả học phí chưa sử dụng, xem phần [Hoàn phí](#) ở mục 3.7.

“Những hoàn cảnh giảm nhẹ” có nghĩa là chúng tôi lo ngại về sức khỏe, an toàn hoặc phúc lợi của bạn hoặc của người khác.

1.6. Yêu cầu Thay đổi Đăng ký nhập học

Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến đăng ký nhập học của bạn đều được gọi là thay đổi đăng ký nhập học. Việc thay đổi đăng ký nhập học có thể bao gồm những thay đổi về loại khóa học hoặc thời hạn, lớp học hoặc trường học của Chính phủ Queensland.

1.6.1. Phía chúng tôi

Chúng tôi có thể gửi thông báo cho bạn về ý định thay đổi đăng ký nhập học của bạn khi cần thiết (ví dụ: khi lịch học của các trường công lập bang Queensland thay đổi và việc đăng ký nhập học của bạn bị ảnh hưởng hoặc khi chúng tôi gia hạn hoặc thay đổi đăng ký nhập học của bạn). Xem thêm phần [Tiến độ Học tập](#) ở mục 1.4 và [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5.

Chúng tôi có thể sắp xếp để bạn được nhận vào một trường công lập khác của bang Queensland (thay đổi trường học) có đăng ký theo luật pháp Úc để cung cấp chương trình giáo dục cho học sinh/sinh viên nước ngoài, như một sự thay đổi trong việc đăng ký nhập học của bạn và chi phí do chúng tôi chịu, nếu bất kỳ trường hợp nào sau đây xảy ra:

- chúng tôi được yêu cầu phải thay đổi chỗ ở và các sắp xếp phúc lợi của bạn (khi không phải là lỗi của bạn và không có sẵn lựa chọn thay thế nào khác tại trường hiện tại của bạn) xem phần [Cuộc sống](#) ở mục 2;

- nếu không còn đủ chỗ cho bạn trong các môn bắt buộc mà bạn yêu cầu trong đơn đăng ký nhập học, chúng tôi có thể sắp xếp để bạn được nhận vào một trường công lập khác của bang Queensland.

1.6.2. Phía bạn

Bạn có thể nộp đơn cho chúng tôi để yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học. Những yêu cầu này phải được chúng tôi chấp thuận và chúng tôi không đảm bảo điều này.

Bạn có thể yêu cầu chuyển trường của mình sang một trường công lập khác của bang Queensland (thay đổi trường học) có đăng ký theo luật pháp Úc cung cấp chương trình giáo dục cho học sinh/sinh viên nước ngoài, như một thay đổi trong việc đăng ký nhập học của bạn.

Có thể phát sinh thêm học phí, phí chỗ ở hoặc các loại phí khác, tùy loại yêu cầu thay đổi.

Trước khi nộp đơn xin thay đổi, bạn nên trao đổi với trường của mình và cân nhắc bất kỳ các yêu cầu nhập học và phúc lợi, thời hạn hoặc giới hạn năng lực có liên quan có thể ảnh hưởng đến yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học của bạn.

Chúng tôi sẽ chấp thuận yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học của bạn nếu:

- bạn cung cấp bằng chứng rằng phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn ủng hộ sự thay đổi;
- bạn cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục;
- không còn nợ chúng tôi học phí hoặc các khoản phí phải trả khác;
- bạn trả phí hành chính cho chúng tôi. Truy cập trang mạng của EQI (<https://eqi.com.au/apply-now/fees>) để biết chi tiết về phí hành chính hiện hành; và
- để thay đổi trường:
 - phải được trường hiện tại của bạn và trường mới được đề xuất chấp thuận (chúng tôi sẽ xin chấp thuận đó cho bạn);
 - bạn không được phụ huynh, người giám hộ hợp pháp hoặc người giám hộ được DHA chấp thuận chăm sóc và các việc sắp xếp về phúc lợi liên tục được cả hai trường xác nhận.

1.6.3. Căn cứ để từ chối

Yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học có thể bị từ chối nếu:

- các yêu cầu nêu trên không được đáp ứng; hoặc
- đối với việc thay đổi trường học, bạn không thể cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục và việc đổi trường không được chấp thuận bởi trường hiện tại của bạn và/hoặc trường mới được đề xuất; hoặc
- chúng tôi quyết định bạn đang tìm cách né tránh việc bị báo cáo với cơ quan quản lý di trú vì không đáp ứng được các yêu cầu về đi học hoặc tiến độ học tập; hoặc
- một quyết định kỷ luật và/hoặc hậu quả của kỷ luật đang được thực hiện.
-

1.6.4. Cách nộp đơn

Bạn nên:

- hoàn thành đơn yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học có sẵn trên trang mạng của chúng tôi;
- gửi đơn yêu cầu bằng email đến EQInternational@ged.qld.gov.au, với tiêu đề của email "variation of enrolment request" (yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học) và ghi rõ tên của bạn trong email; và
- cung cấp bằng chứng rằng bạn đáp ứng tất cả các yêu cầu nêu trong mục này.

Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản quyết định về các yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của bạn và mọi thông tin có liên quan.

Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu thay đổi đăng ký nhập học của bạn, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một Thỏa thuận mới. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của bạn, bạn có các quyền được nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3.

1.7. Chuyển trường

Bạn có thể nộp đơn xin chuyển sang một trường không phải là trường công lập hoặc một tổ chức giáo dục khác có đăng ký theo luật pháp Úc để cung cấp chương trình giáo dục cho học sinh/sinh viên nước ngoài.

Có thể phải trả thêm học phí, phí chỗ ở hoặc các loại phí khác cho trường mới, tùy trường và khóa học đã chọn.

Trước khi nộp đơn, bạn nên trao đổi với trường của mình và cân nhắc đến bất kỳ thời hạn đăng ký nhập học liên quan tại các trường hoặc tổ chức giáo dục khác.

1.7.1. Chuyển sang EQI từ một tổ chức cung cấp giáo dục khác có đăng ký CRICOS

Bạn có thể nộp đơn xin chuyển từ một nhà cung cấp giáo dục CRICOS khác (nhà cung cấp hiện tại) thông qua quy trình nộp đơn EQI thông thường.

Khi chuyển từ nhà cung cấp giáo dục khác, bạn phải:

- đáp ứng các yêu cầu được nêu trong các [Tiêu chuẩn yêu cầu đầu vào và khóa học](#);
- đã hoàn thành sáu tháng của khóa học đầu tiên đã đăng ký tại trường hiện tại của bạn; và
- cung cấp xác nhận bằng văn bản rằng phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn ủng hộ việc chuyển trường.

Nếu bạn chưa hoàn thành sáu tháng của khóa học đầu tiên đã đăng ký tại trường hiện tại, chúng tôi chỉ có thể xem xét việc chuyển trường nếu bạn đáp ứng các yêu cầu được nêu trong các [Tiêu chuẩn yêu cầu đầu vào và khóa học](#) và bất kỳ điều nào sau đây áp dụng:

- trường hiện tại của bạn hoặc khóa học mà bạn đang theo học không còn được đăng ký nữa; hoặc
- trường hiện tại của bạn đã bị cơ quan ESOS áp dụng chế tài về việc đăng ký khiến bạn không thể tiếp tục khóa học của mình với trường hiện tại; hoặc

- trường hiện tại của bạn đã đồng ý cho bạn chuyển trường và đã ghi lại ngày có hiệu lực và lý do chuyển trường trong PRISMS; hoặc
- Tổ chức bảo trợ của chính phủ bạn cho rằng việc thay đổi này là vì lợi ích tốt nhất của bạn và đã cung cấp văn bản hỗ trợ cho sự thay đổi này.

1.7.2. Chuyển sang một trường học không phải là công lập hoặc nhà cung cấp giáo dục có đăng ký CRICOS khác từ EQI

Chúng tôi sẽ chấp thuận yêu cầu chuyển trường của bạn nếu:

- bạn cung cấp bằng chứng rằng phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn ủng hộ việc chuyển trường;
- bạn cung cấp bằng chứng về thư mời đăng ký nhập học của trường hoặc nhà cung cấp giáo dục mới;
- không còn nợ chúng tôi học phí hoặc các khoản phí phải trả khác; và
- bạn không được phụ huynh, người giám hộ hợp pháp hoặc người giám hộ được DHA chấp thuận chăm sóc và các việc sắp xếp về phúc lợi liên tục được cả hai trường xác nhận.

1.7.3. Căn cứ để từ chối

Yêu cầu chuyển trường sẽ bị từ chối nếu:

- các yêu cầu nêu trên không được đáp ứng; hoặc
- chúng tôi quyết định rằng bạn đang tìm cách né tránh việc bị báo cáo với các cơ quan di trú vì không đáp ứng được các yêu cầu về đi học hoặc tiến độ học tập.

1.7.4. Cách nộp đơn

Bạn nên:

- hoàn thành mẫu đơn xin chuyển trường có sẵn trên trang mạng của chúng tôi;
- gửi email đơn xin chuyển trường bằng đến EQInternational@qed.qld.gov.au, với tiêu đề "school transfer request (yêu cầu chuyển trường)" và ghi rõ tên của bạn trong email; và
- cung cấp bằng chứng rằng bạn đáp ứng tất cả các yêu cầu nêu trong mục này.

Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản về quyết định của chúng tôi trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu chuyển trường của bạn và mọi thông tin cần thiết.

Nếu chúng tôi chấp thuận cho bạn chuyển trường, chúng tôi sẽ cho phép bạn chuyển đến trường hoặc nhà cung cấp giáo dục mới theo quy định của luật pháp Úc. Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu chuyển trường của bạn sang một trường không phải là trường công lập hoặc một nhà cung cấp giáo dục khác có đăng ký với CRICOS, bạn nên liên hệ với Sở Di trú để biết được bạn có cần thị thực du học mới hay không.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu chuyển trường của bạn, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản về lý do từ chối chuyển trường và bạn có các quyền được nêu trong phần [Kháng cáo](#) ở mục 3.3. Trong trường hợp bạn sử dụng các quyền kháng cáo, chúng tôi sẽ không hoàn tất việc cập nhật tình trạng từ chối chuyển trường của bạn trên PRISMS cho đến khi:

- bạn chọn không sử dụng quy trình khiếu nại và kháng cáo trong vòng 20 ngày làm việc;
- quy trình khiếu nại và kháng cáo đã hoàn tất và quyết định đơn xin chuyển trường của bạn vẫn bị từ chối; hoặc
- bạn rút khỏi quy trình khiếu nại và kháng cáo. Chúng tôi sẽ lưu giữ mọi hồ sơ về yêu cầu chuyển trường của bạn, đánh giá đơn xin chuyển trường và quyết định của chúng tôi trong vòng hai năm kể từ khi bạn không còn được coi là học sinh.

1.7.5. Nếu chúng tôi không thể cung cấp khóa học

Nếu chúng tôi không thể cung cấp khóa học cho bạn, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản. Chúng tôi có thể sắp xếp để bạn được học một khóa học thay thế do chúng tôi chi trả. Bạn không bắt buộc phải chấp nhận lời đề nghị đó. Nếu bạn không chấp nhận lời đề nghị, bạn có quyền được hoàn lại học phí chưa sử dụng, xem phần [Hoàn phí](#) ở mục 3.7.

Nếu chúng tôi không thực hiện được điều này, bạn có thể nhận hỗ trợ từ Dịch vụ Bảo vệ Học phí của Chính phủ Úc để tìm một khóa học thay thế hoặc để được hoàn lại học phí chưa sử dụng nếu không tìm được khóa học thay thế phù hợp. Bạn có thể tìm thêm thông tin có sẵn trên trang mạng Dịch vụ Bảo vệ Học phí <https://tps.gov.au/>.

2. Sinh hoạt

2.1. Chỗ ở và Chăm sóc

2.1.1. Các sắp xếp về chăm sóc

Bạn phải:

- sống với cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người giám hộ được Bộ Nội vụ (Department of Home Affairs – DHA) chấp thuận; hoặc
- theo chính sách phúc lợi của chúng tôi và sống với người cung cấp chỗ ở được chúng tôi chấp thuận, chẳng hạn như gia đình người bản xứ (homestay), với điều kiện bạn đang theo học chương trình trung học phổ thông; hoặc
- nếu bạn đủ 18 tuổi trước khi hoàn thành khóa học, khi bạn tròn 18 tuổi, bạn phải thông báo cho EQI biết về bất kỳ thay đổi nào trong việc sắp xếp chỗ ở của mình.

Bạn không được thay đổi những sắp xếp này trừ khi được chúng tôi chấp thuận bằng văn bản. Đối với học sinh trên 18 tuổi, EQI không chịu trách nhiệm pháp lý về chỗ ở và phúc lợi của học sinh. Theo đó, EQI không chịu bất kỳ trách nhiệm hay nghĩa vụ pháp lý nào đối với việc sắp xếp chỗ ở của học sinh trong trường hợp học sinh lựa chọn sắp xếp chỗ ở riêng.

Nếu bạn sống với người giám hộ được Bộ Nội vụ (DHA) chấp thuận để đảm bảo chỗ ở và phúc lợi cho bạn, chúng tôi sẽ trao đổi với người giám hộ đó về mọi vấn đề liên quan đến việc đăng ký nhập học và đi học của bạn (bao gồm cả các vấn đề phúc lợi) như thể người giám hộ là phụ huynh của bạn.

2.1.2. Thông tin liên lạc

Bạn phải thông báo cho chúng tôi biết địa chỉ cư trú của bạn tại Úc trong vòng bảy ngày kể từ ngày bạn đến Úc. Bạn phải thông báo cho chúng tôi biết trong vòng bảy ngày nếu có bất kỳ thay đổi nào về địa chỉ cư trú của bạn. Việc không thực hiện điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của bạn.

Bạn cũng phải duy trì việc thông báo cho chúng tôi biết số điện thoại và email liên lạc hiện tại của bạn, bao gồm thông tin liên lạc của cha/mẹ/người giám hộ hợp pháp và người liên lạc khẩn cấp, và phải thông báo cho chúng tôi biết trong vòng bảy ngày kể từ khi có bất kỳ thay đổi nào.

2.2. Phúc lợi

Phần Phúc lợi này áp dụng nếu bạn đang sinh sống theo chính sách phúc lợi của chúng tôi về chỗ ở được chúng tôi chấp thuận. Phần Phúc lợi này không áp dụng nếu bạn đang sống với cha/mẹ, người giám hộ hoặc người giám hộ được Bộ Nội vụ (DHA) chấp thuận.

Bạn phải đảm bảo sắp xếp cho việc đi lại của mình trong khoảng thời gian từ ngày bắt đầu đến ngày kết thúc được ghi trên thông báo Xác nhận Chỗ ở và Phúc lợi Phù hợp.

Bạn phải báo cho chúng tôi biết ngay lập tức về bất kỳ mối đe dọa nghiêm trọng hoặc cấp bách nào liên quan đến phúc lợi của bạn.

2.2.1. Hành vi cư xử tại nơi ở của học sinh

Nếu bạn đang sống với người cung cấp chỗ ở được chúng tôi chấp thuận, bạn phải:

- tôn trọng các thành viên trong gia đình, tài sản của họ và môi trường gia đình;

- tham gia tích cực với tư cách là thành viên trong gia đình;
- chịu trách nhiệm về hành vi của bản thân;
- tuân thủ các quy tắc hoặc luật áp dụng tại nơi ở của bạn;
- tuân thủ các quyết định của trường học hoặc người cung cấp chỗ ở liên quan đến các sinh hoạt thường ngày và các hoạt động có rủi ro cao của bạn (xem phần [Đi lại và Hoạt động](#) ở mục 2.3);
- có điện thoại di động và mang theo bên mình; và
- luôn thông báo cho người cung cấp chỗ ở biết bạn đang ở đâu và đảm bảo họ có thể liên lạc với bạn, bất cứ lúc nào.

Nếu bạn không đáp ứng được các tiêu chuẩn này, chúng tôi có thể cho rằng hành vi ứng xử của bạn không đạt yêu cầu hoặc là một hành vi sai trái vi phạm Thỏa thuận này và chúng tôi có thể rút lại sự chấp thuận về các sắp xếp phúc lợi cho bạn. Điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của bạn.

2.2.2. Chuyển chỗ ở

Chúng tôi sẽ xem xét những thay đổi về chỗ ở của bạn để đảm bảo bạn tiếp tục duy trì được chỗ ở và phúc lợi phù hợp trong suốt thời gian học tại trường.

Phía bạn:

Nếu bạn muốn sống với một người cung cấp chỗ ở khác, bạn cần trao đổi với người điều phối chỗ ở cho trường và nhân viên hướng dẫn tại trường của bạn.

Lưu ý rằng:

- chúng tôi sẽ không chấp thuận sắp xếp chỗ ở mới trong vòng bốn tuần đầu bạn ở đó trừ khi có những trường hợp ngoại lệ;
- có thể phải trả thêm các khoản phí không phải là học phí; và
- có thể cần có thời gian thông báo hoặc thời gian chờ.

Nếu bạn muốn sống với cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người giám hộ được DHA chấp thuận, bạn phải báo cho chúng tôi biết và phải thông báo trước hai tuần để sắp xếp thay đổi chế độ phúc lợi.

Phía chúng tôi:

Chúng tôi có thể cần phải chuyển bạn đến ở với một người cung cấp chỗ ở khác và thông thường chúng tôi sẽ thông báo trước cho bạn bằng văn bản ít nhất hai tuần. Bạn sẽ không phải trả thêm chi phí cho việc thay đổi chỗ ở này trong những trường hợp sau:

- trong những trường hợp ngoại lệ (ví dụ: nếu chúng tôi lo ngại về sự an toàn của bạn), chúng tôi có thể chuyển bạn ngay lập tức;
- nếu người cung cấp chỗ ở cho bạn tạm thời không thể cung cấp chỗ ở cho bạn, chúng tôi sẽ sắp xếp để bạn ở tạm với một người cung cấp chỗ ở khác.

Chúng tôi có thể cần phải chuyển bạn đến ở với một người cung cấp chỗ ở khác do bạn trả phí trong những trường hợp sau:

- hành vi ứng xử hoặc hành vi sai trái của bạn vi phạm Thỏa thuận này; và/hoặc
- không cho chúng tôi biết về thông tin y tế để chúng tôi xác định rằng chúng tôi không thể hỗ trợ nhu cầu của bạn một cách phù hợp.

2.2.3. Rút lại chế độ phúc lợi của chúng tôi

Chúng tôi có thể gửi thông báo cho bạn biết ý định rút lại chế độ phúc lợi của mình nếu chúng tôi không còn có thể chấp thuận các sắp xếp về phúc lợi cho bạn vì bất kỳ lý do nào, bao gồm (nhưng không giới hạn):

- chúng tôi xác định rằng sức khỏe hoặc sức khỏe tổng quát của bạn, hoặc của người khác, có khả năng gặp rủi ro;
- hành vi ứng xử hoặc hành vi sai trái của bạn vi phạm Thỏa thuận này; và/hoặc
- khi xảy ra vấn đề sức khỏe nghiêm trọng hoặc không báo cho chúng tôi biết về các thông tin liên quan đến y tế.

Nếu chúng tôi rút lại chế độ phúc lợi, chúng tôi có thể báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền:

- trừ khi cha mẹ, người giám hộ hợp pháp của bạn hoặc người giám hộ được DHA chấp thuận chấp nhận trách nhiệm về các sắp xếp phúc của bạn trong vòng năm ngày làm việc; hoặc
- trừ khi bạn đề cử một người cung cấp chỗ ở xem xét và chấp thuận theo chính sách phúc lợi của chúng tôi trong vòng năm ngày làm việc.

Chúng tôi sẽ báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền nếu các yêu cầu nêu trên không được đáp ứng và:

- chúng tôi có thể cho phép, tạo điều kiện và sắp xếp người đi cùng (nếu cần) để đưa bạn về nước nhằm chuyển giao các sắp xếp phúc lợi từ chúng tôi sang cho cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn;
- bạn phải hoàn trả cho chúng tôi mọi chi phí liên quan đến việc đưa bạn về với cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn;
- nếu tiền học phí của bạn vẫn còn chưa sử dụng, chúng tôi có thể phân bổ các khoản tiền phí này để chi trả cho phí đưa bạn về;
- chúng tôi phải báo cáo với các cơ quan có thẩm quyền rằng chúng tôi không còn có thể chấp thuận các sắp xếp phúc lợi của bạn và thị thực du học của bạn có thể bị ảnh hưởng; và
- phần [Kháng cáo](#) của chúng tôi không được áp dụng nếu chúng tôi báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của mục này.

2.3. Đi lại và Các hoạt động

Phần Đi lại và Các hoạt động này được áp dụng nếu bạn đang sống theo chế độ phúc lợi về chỗ ở được chúng tôi chấp thuận.

Nếu bạn không tuân thủ phần này, chúng tôi có thể cho rằng hành vi ứng xử của bạn không đạt yêu cầu và có thể hủy đăng ký nhập học của bạn hoặc chúng tôi có thể rút lại các sắp xếp về phúc lợi của bạn. Điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của bạn.

2.3.1. Yêu cầu của khóa học

Bạn được yêu cầu tham gia vào tất cả các hoạt động của trường như một phần yêu cầu của khóa học, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chuyến đi dã ngoại và các chuyến đi liên quan đến các hoạt động ngoài trường học.

2.3.2. Hoạt động thường lệ

Bạn phải trao đổi các hoạt động thường lệ với người cung cấp chỗ ở và tuân thủ quyết định của họ. Các hoạt động thường lệ bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đi lại từ nhà đến trường và ngược lại hoặc các hoạt động ngoài trường học, việc đi lại hàng ngày với người cung cấp chỗ ở, các hoạt động gia đình thông thường như mua sắm, giải trí, thể thao, thăm bạn bè và tư vấn chăm sóc sức khỏe. Điều này không bao gồm việc ở lại qua đêm tại một nhà khác không phải là nhà của người cung cấp chỗ ở.

2.3.3. Hoạt động có tính rủi ro cao

Bạn không được tham gia các hoạt động có tính rủi ro cao, kể cả khi có sự đồng ý của cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người cung cấp chỗ ở, trừ khi các hoạt động đó được chúng tôi chấp thuận.

“Hoạt động có tính rủi ro cao” có nghĩa là bất kỳ hoạt động nào vốn có nguy cơ cao để gây tổn hại, bệnh tật hoặc thương tích. Điều này vẫn không thay đổi dù hoạt động đó được thực hiện trong môi trường được kiểm soát và có sự giám sát phù hợp. Ví dụ về các hoạt động có tính rủi ro cao như các môn thể thao mạo hiểm, các hoạt động dưới nước, hoạt động giải trí có yếu tố nguy hiểm, lái xe với tư cách là người đang học lái xe hoặc đi cùng với người đang học lái xe hoặc người có bằng lái xe tạm thời và đi du lịch qua đêm.

“Tổn hại” có nghĩa là bất kỳ tác động bất lợi đáng kể nào đến sức khỏe thể chất, tâm lý hoặc cảm xúc của một người (và bao gồm cả hành vi tự làm hại bản thân).

Bạn phải được phép của chúng tôi khi tham gia mọi hoạt động có tính rủi ro cao. Điều này bao gồm cả việc đi qua đêm không ở lại nhà của người cung cấp chỗ ở (có hoặc không có người cung cấp chỗ ở đi cùng), các hoạt động mà đơn vị tổ chức có yêu cầu sự đồng ý của cha mẹ hoặc các hoạt động đòi hỏi có sự giám sát của người khác ngoài người cung cấp chỗ ở.

Khi đánh giá yêu cầu của bạn, chúng tôi sẽ xem xét tất cả các trường hợp có liên quan bao gồm cả bản chất của hoạt động, rủi ro liên quan, các sắp xếp về giám sát, kinh nghiệm trước đây, đào tạo hoặc trình độ, phúc lợi cũng như độ tuổi và sự trưởng thành của bạn. Chúng tôi cũng có thể cân nhắc quan điểm của cha mẹ, người giám hộ hợp pháp và người cung cấp chỗ ở của bạn nhưng chúng tôi sẽ không nhất thiết phải cho phép ngay cả khi họ đồng ý.

Để xin phép, vui lòng điền vào mẫu đơn xin đi lại và tham gia các hoạt động có trên trang mạng của chúng tôi và nộp cho trường của bạn. Trước khi thực hiện bất kỳ sắp xếp nào, hãy xem xét phần [Đi học](#) ở mục 1 và [Tiền đô học tập](#) ở mục 1.4.

2.3.4. Phương tiện di chuyển

Người cung cấp chỗ ở có thể yêu cầu bạn sử dụng phương tiện giao thông công cộng phù hợp hoặc các phương tiện đi lại an toàn khác từ nhà đến trường và ngược lại hoặc cho các hoạt động ngoài trường học.

Khi được phép của chúng tôi, của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, bạn có thể học lái xe nếu bạn có bằng lái xe cho người học lái xe ở Queensland. Để xin phép, vui lòng điền vào mẫu đơn xin đi lại và tham gia các hoạt động có trên trang mạng của chúng tôi và nộp cho trường của bạn.

2.4. Y tế

2.4.1. Thông tin về sức khỏe

Trong đơn đăng ký nhập học, bạn phải khai báo mọi thông tin mà chúng tôi cần biết để hỗ trợ bạn về sức khỏe thể chất và tinh thần. Thông tin này bao gồm tiền sử bệnh lý, tình trạng sức khỏe và các loại dị ứng (bao gồm cách xử lý và mức độ nghiêm trọng của các tình trạng bệnh này) và tất cả các loại thuốc bạn sử dụng (bao gồm cách quản lý và sử dụng các loại thuốc này). Chúng tôi yêu cầu thông tin này nhằm cung cấp sự hỗ trợ phù hợp cho bạn tại trường và ở nhà (nếu bạn sống với người cung cấp chỗ ở) đồng thời để phê duyệt và theo dõi các biện pháp hỗ trợ và phúc lợi chung của bạn theo yêu cầu của thị thực du học. Chúng tôi có thể xin cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn cho phép chúng tôi cấp phát và quản lý thuốc của bạn, ngoại trừ những trường hợp bất khả kháng (ví dụ: xem phần [Điều trị y tế](#) ở mục 2.4.2).

Bạn phải tham khảo ý kiến tư vấn của chuyên viên chăm sóc sức khỏe về việc sử dụng lâu dài các loại thuốc kê đơn trong suốt thời gian khóa học của mình (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc xem xét thông tin từ Cơ quan Quản lý Sản phẩm Trị liệu của Chính phủ Úc <https://www.tga.gov.au/> để hiểu rõ liệu các loại thuốc của bạn có được quản lý hay không và điều đó có thể có ý nghĩa gì đối với việc điều trị liên tục tình trạng sức khỏe của bạn). Điều này được áp dụng trước khi bạn đến Úc và trong suốt thời gian ở lại Úc.

Bạn phải cung cấp cho chúng tôi bất kỳ hồ sơ y tế nào mà chúng tôi yêu cầu.

Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin sức khỏe của bạn nhưng có thể chia sẻ thông tin này với nhà trường, người cung cấp chỗ ở và bất kỳ chuyên viên chăm sóc sức khỏe nào chăm sóc bạn để họ có thể chăm sóc bạn một cách phù hợp.

Chúng tôi có thể rút lại phúc lợi của mình nếu bạn không khai báo bất kỳ tình trạng bệnh lý nào (đã được chẩn đoán trước đó hoặc chưa) và nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi không thể hỗ trợ các nhu cầu của bạn một cách phù hợp, xem phần [Chỗ ở và chăm sóc](#) ở mục 2.1. Điều này có thể ảnh hưởng đến đăng ký nhập học của bạn.

Chúng tôi sẽ tuân theo chỉ đạo của Chính phủ Úc (<https://www.health.gov.au/>) liên quan đến việc thực hiện bất kỳ chỉ thị y tế nào.

Chúng tôi có thể ghi lại, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân và tiền sử bệnh lý của bạn cho các cơ quan chính phủ, các tổ chức và cá nhân khác nhằm mục đích ngăn ngừa sự lây lan của các bệnh truyền nhiễm.

Xem thêm phần [Quyền riêng tư](#) ở mục 3.4.

2.4.2. Điều trị y tế

Nếu bạn cần được chăm sóc y tế hoặc chăm sóc sức khỏe khác (ngoài việc chăm sóc thông thường cho bệnh tật hoặc thương tích nhẹ), chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho cha mẹ, người giám hộ hợp pháp, người liên hệ thay thế đã được cung cấp và người cung cấp chỗ ở của bạn ngay khi có thể.

Trong những trường hợp đặc biệt, chúng tôi cho là phù hợp và vì lợi ích tốt nhất của bạn, chúng tôi có thể:

- cung cấp hoặc quản lý việc sử dụng thuốc không kê đơn hoặc thuốc được kê đơn cho bạn; và
- tiến hành sơ cứu.

Các trường hợp đặc biệt bao gồm trường hợp chúng tôi cho rằng bạn cần được chuyên viên chăm sóc sức khỏe điều trị và chúng tôi không thể có được sự cho phép từ cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của bạn. Chúng tôi có thể cho phép thực hiện bất kỳ biện pháp điều trị y tế và điều trị chuyên môn nào khác mà chúng tôi tin là có lợi ích tốt nhất cho bạn. Điều này bao gồm việc chuyển đến bệnh viện, các thủ tục cấp cứu, và quản lý sử dụng thuốc và dược phẩm. Để làm được việc này, chúng tôi có thể thay mặt bạn ký giấy đồng ý cho phép thực hiện các thủ thuật y tế và sức khỏe khác.

Bạn phải hoàn trả cho chúng tôi mọi chi phí liên quan đến việc điều trị y tế hoặc các điều trị khác mà chúng tôi đã cho phép thực hiện điều trị cho bạn.

Trong phần **Điều trị y tế** này, “chúng tôi (we)” và “chúng tôi” (us) bao gồm cả người cung cấp chỗ ở cho bạn.

2.4.3. Bảo hiểm

Bảo hiểm Y tế cho Học sinh Nước ngoài (OSHC) là chương trình bảo hiểm nhằm hỗ trợ học sinh/sinh viên nước ngoài chi trả các khoản chi phí cơ bản liên quan đến dịch vụ chăm sóc y tế và nằm viện, đồng thời cung cấp các quyền lợi hạn chế về thuốc men và dịch vụ xe cứu thương mà bạn có thể cần ở Úc. Bảo hiểm OSHC không chi trả hết cho tất cả các chi phí y tế có khả năng phát sinh.

Trừ khi cơ quan quản lý di trú có hướng dẫn khác, bạn phải có và duy trì bảo hiểm OSHC trong suốt thời gian có thị thực du học của bạn.

Chúng tôi khuyên rằng bạn nên mua thêm bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm du lịch để được bảo hiểm toàn diện hơn cho các chi phí chăm sóc sức khỏe có khả năng phát sinh của bạn, bao gồm cả chi phí trở về nước trong trường hợp bị thương nặng, ốm đau hoặc tử vong.

3. Các quyền và trách nhiệm khác

3.1. Thị thực

Đăng ký nhập học của bạn tùy thuộc vào việc bạn có xin được và duy trì được thị thực du học theo luật pháp Úc hay không. Nếu bạn vi phạm các điều kiện thị thực du học hoặc thị thực du học của bạn bị hủy, chúng tôi có thể gửi thông báo cho bạn biết về ý định chúng tôi hủy đăng ký nhập học của bạn, xem phần [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5.

Nếu bạn vi phạm Thỏa thuận này, chúng tôi có thể buộc phải báo cáo vi phạm đó cho các cơ quan có thẩm quyền. Nếu đăng ký nhập học của bạn bị hủy vì bất kỳ lý do gì, chúng tôi phải báo cáo việc hủy này với các cơ quan có thẩm quyền. Trong mỗi trường hợp, thị thực du học của bạn có thể bị hủy.

Nếu luật pháp Úc không yêu cầu bạn phải có thị thực du học để tham gia khóa học (ví dụ: trẻ em dưới sáu tuổi), những nghĩa vụ của bạn theo Thỏa thuận này yêu cầu bạn phải có thị thực du học sẽ không được áp dụng cho đến thời điểm, tùy thời điểm nào đến trước:

- Luật pháp Úc yêu cầu bạn có thị thực du học; hoặc
- bạn có được thị thực du học.

3.2. Khiếu nại

3.2.1. Thảo luận trước

Trước khi nộp đơn khiếu nại, chúng tôi khuyến khích bạn nên liên hệ với trường học của mình để tìm cách giải quyết vấn đề của bạn. Nếu bạn gặp vấn đề về khóa học của mình, sắp xếp về chỗ ở hoặc phúc lợi của mình, bạn nên thảo luận vấn đề này với nhà trường.

Nếu bạn gặp vấn đề liên quan đến nhân viên tại trường hoặc quyết định của họ, bạn nên thảo luận vấn đề này với Hiệu trưởng nhà trường.

Bạn có thể mang theo một người hỗ trợ đến bất kỳ cuộc họp nào để giúp bạn.

3.2.2. Quy trình khiếu nại

Chúng tôi xử lý khiếu nại của khách hàng theo đúng với chính sách quản lý khiếu nại và than phiền của Bộ Giáo dục (<https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/complaints-and-grievances-management-policy>) và các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này.

Bạn có thể khiếu nại chính thức nếu bạn không hài lòng về dịch vụ hoặc hành động của một trường học, phân khoa, nhân viên, đại lý giáo dục của chúng tôi hoặc bất kỳ bên liên quan nào mà chúng tôi đã sắp xếp để cung cấp dịch vụ liên quan đến khóa học của bạn. Chúng tôi không thu phí sử dụng quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Bạn có thể khiếu nại bằng cách:

- liên hệ với trường học của bạn;
- hoàn thành mẫu đơn trên trang mạng khiếu nại và khen thưởng của Chính quyền Queensland <https://www.qld.gov.au/contact-us>; (để biết thêm thông tin, bao gồm quyền truy cập vào dịch vụ thông dịch, hãy xem <https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>);
- gọi 13QGOV (13 74 68) trong phạm vi nước Úc;

- gọi +617 3022 0001 (+10 giờ UTC) cho người gọi từ nước ngoài; hoặc
- đến một trong các văn phòng dịch vụ của Chính quyền Queensland (<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>).

Bạn có thể nhờ người giúp đỡ viết đơn khiếu nại (ví dụ: nhờ cha mẹ, người cung cấp chỗ ở hoặc luật sư) và có thể mang theo người hỗ trợ đến giúp bạn tại bất kỳ cuộc họp nào để thảo luận về vấn đề khiếu nại của bạn.

Chúng tôi sẽ xác nhận bằng văn bản đã nhận được khiếu nại của bạn và bắt đầu quá trình giải quyết khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định và thông báo cho bạn biết kết quả cũng như lý do sớm nhất có thể.

Để biết thêm thông tin, tham khảo trang mạng Khen ngợi và khiếu nại của Bộ Giáo dục (<https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>).

3.3. Kháng cáo

Nếu bạn không hài lòng với quyết định của chúng tôi đưa ra, bạn có thể kháng cáo quyết định đó (**Kháng cáo Nội bộ**):

- để báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền (xem phần [Đi học](#) ở mục 1.2 và phần [Tiến độ Học tập](#) ở mục 1.4);
- không bảo lưu hoặc tạm dừng đăng ký nhập học của bạn, theo yêu cầu của bạn (xem phần [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5);
- để tạm dừng hoặc hủy bỏ đăng ký nhập học của bạn, do chúng tôi khởi xướng (xem phần [Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy](#) ở mục 1.5);
- không cho phép bạn thay đổi đăng ký nhập học của mình sang một trường khác khác ở Tiểu bang Queensland (xem [Yêu cầu Thay đổi Đăng ký nhập học](#) ở mục 1.6);
- từ chối yêu cầu chuyển trường của bạn (xem phần [Chuyển trường](#) ở mục 1.7); hoặc
- về kết quả khiếu nại của bạn với chúng tôi (xem phần [Khiếu nại](#) ở mục 3.2).

Chúng tôi không tính phí sử dụng quy trình kháng cáo của chúng tôi.

3.3.1. Làm thế nào để kháng cáo

Để kháng cáo, trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo về quyết định của chúng tôi, bạn nên:

- liên hệ trực tiếp với chúng tôi bằng cách gửi email tới OED.DEI@qed.qld.gov.au, ghi tên của bạn trong email;
 - ghi trên tiêu đề của email "Appeal to Internal Appeal Review Officer" (Kháng cáo đến Nhân viên Xem xét Kháng cáo Nội bộ); và
 - ghi tất cả thông tin có liên quan, bao gồm lý do tại sao bạn cho rằng quyết định của chúng tôi nên được thay đổi.

Bạn cũng có thể gửi kháng cáo qua đường bưu điện đến EQI Appeals, PO Box 15050, City East Qld 4002. Chúng tôi muốn bạn gửi kháng cáo qua email cho chúng tôi để có thể được giải quyết càng sớm càng tốt.

Bạn có thể nhờ người giúp đỡ viết đơn kháng cáo (ví dụ: nhờ cha mẹ, người cung cấp chỗ ở hoặc luật sư) và có thể mang theo người hỗ trợ đến giúp bạn trong bất kỳ cuộc họp nào phải thảo luận về đơn kháng cáo của bạn.

3.3.2. Quyết định

Chúng tôi sẽ trả lời mọi kháng cáo bạn gửi đến chúng tôi liên quan đến việc bạn làm việc với chúng tôi, các đại lý giáo dục của chúng tôi hoặc bất kỳ bên liên quan nào mà chúng tôi đã sắp xếp để cung cấp khóa học hoặc các dịch vụ liên quan cho bạn. Chúng tôi sẽ xác nhận bằng văn bản đã nhận được đơn kháng cáo của bạn và bắt đầu quy trình kháng cáo trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn kháng cáo của bạn. Bạn sẽ có cơ hội trình bày chính thức trường hợp của mình với mức phí tối thiểu hoặc miễn phí.

Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định và thông báo cho bạn bằng văn bản về kết quả và lý do chi tiết của chúng tôi trong thời gian càng sớm càng tốt.

Nếu quyết định của chúng tôi nghiêng về phía kháng cáo của bạn, chúng tôi sẽ thực hiện quyết định mới ngay lập tức, tiến hành mọi hành động cần thiết theo quyết định mới và thông báo cho bạn biết về hành động cần thực hiện.

3.3.3. Không hài lòng?

Nếu bạn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, bạn có thể nộp đơn khiếu nại (**Kháng cáo Bên ngoài**) với Thanh tra Queensland qua email ombudsman@ombudsman.qld.gov.au hoặc qua đường bưu điện tới Thanh tra Queensland, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001. Bạn phải thông báo cho chúng tôi biết qua email OED.DEI@qed.qld.gov.au trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả kháng cáo nội bộ không thành công bằng cách cung cấp bằng chứng rằng bạn đã nộp đơn kháng cáo bên ngoài. Bạn cũng phải thông báo cho chúng tôi biết nếu bạn quyết định không nộp đơn kháng cáo bên ngoài trong khung thời gian này. Việc không thông báo cho chúng tôi biết sẽ được coi là không nộp đơn kháng cáo và chúng tôi sẽ tiến hành theo kết quả kháng cáo nội bộ.

Trong trường hợp bạn nộp đơn kháng cáo bên ngoài và kháng cáo của bạn thành công, chúng tôi sẽ tuân thủ mọi khuyến nghị mà Thanh tra đưa ra. Xin lưu ý, trong hầu hết các trường hợp, Thanh tra sẽ xem xét liệu chúng tôi đã đưa ra quyết định theo đúng chính sách và thủ tục của mình hay không và có thể dẫn đến việc không thay đổi quyết định ban đầu của chúng tôi.

3.3.4. Hành động của chúng tôi trong quá trình kháng cáo

Nếu bạn kháng cáo một quyết định, chúng tôi sẽ không thực hiện quyết định đó:

- đối với quyết định đình chỉ hoặc hủy bỏ đăng ký nhập học của bạn - cho đến khi quá trình Kháng cáo Nội bộ của chúng tôi kết thúc và quá trình này ủng hộ quyết định của chúng tôi, trừ khi có những hoàn cảnh giảm nhẹ liên quan đến phúc lợi của bạn mà chúng tôi có thể đưa ra hành động rút lại phúc lợi theo phần [Cuộc sống](#) ở mục 2; hoặc
- đối với quyết định báo cáo bạn với các cơ quan có thẩm quyền (xem phần [Đi học](#) ở mục 1.2 và phần [Tiền đồ khóa học](#) ở mục 1.4) - cho đến khi bất kỳ quá trình Kháng cáo Bên ngoài nào kết thúc và quá trình đó ủng hộ quyết định của chúng tôi.

“Những hoàn cảnh giảm nhẹ” có nghĩa là chúng tôi lo ngại về sức khỏe, an toàn hoặc phúc lợi của bạn hoặc của người khác.

3.3.5. Nếu bạn không kháng cáo

Nếu bạn không kháng cáo một quyết định trong thời hạn quy định, quyết định đó sẽ có hiệu lực ngay lập tức.

3.4. Quyền riêng tư

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của bạn khi bạn nộp đơn đăng ký nhập học và trong suốt quá trình đăng ký nhập học của bạn, bao gồm mọi thông tin chúng tôi có được trong quá trình thực hiện Thỏa thuận này.

Chúng tôi được yêu cầu thu thập một số thông tin này để tuân thủ các nghĩa vụ của chúng tôi theo luật pháp Úc (bao gồm nhưng không giới hạn ở *Đạo luật ESOS năm 2000*, *Bộ Quy tắc Quốc gia 2018* và *Đạo luật Quy định Chung về Giáo dục năm 2006*).

Chúng tôi có thể ghi lại, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân mà bạn cung cấp cho chúng tôi liên quan đến Thỏa thuận này và các chương trình dành cho học sinh/sinh viên quốc tế của chúng tôi để chúng tôi có thể quản lý Thỏa thuận này và ghi danh nhập học của bạn, cung cấp khóa học cho bạn, thực hiện nghĩa vụ chăm sóc của chúng tôi đối với bạn và tuân thủ luật pháp Úc. Một số ví dụ về các trường hợp chúng tôi có thể ghi lại, sử dụng hoặc tiết lộ thông tin cá nhân của bạn bao gồm:

- đăng ký bạn với Cơ quan Quản lý Chương trình Giảng dạy và Đánh giá Queensland và mở tài khoản học sinh/sinh viên;
- nhập thông tin vào Hệ thống Quản lý Học sinh/Sinh viên Quốc tế và Đăng ký Nhà cung cấp (PRISMS);
- chia sẻ thông tin với Bộ Giáo dục Liên bang và Bộ Nội vụ cho các mục đích liên quan đến việc học tập và thị thực của bạn, bao gồm cả việc báo cáo về bạn khi chúng tôi được yêu cầu báo cáo;
- chia sẻ thông tin với các cơ quan chính phủ Queensland và Liên bang, các nhà cung cấp dịch vụ OSHC (nếu chúng tôi sắp xếp dịch vụ OSHC cho bạn), các trường học công lập của Queensland, Dịch vụ Bảo vệ Học phí (TPS), các Nhà cung cấp Lộ trình Giáo dục EQI ELICOS (nếu bạn đăng ký với một trong số đó), các nhà cung cấp giáo dục khác có đăng ký CRICOS (nếu bạn yêu cầu chuyển khóa học của mình) và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch Chương trình Phiêu lưu trong Kỳ nghỉ (nếu bạn yêu cầu tham gia chương trình này);
- thực hiện bất kỳ hành động nào mà chúng tôi được phép hoặc được yêu cầu liên quan đến bất kỳ hành vi sai trái nào của bạn;
- nếu bạn đang sống với một người cung cấp chỗ ở, để chấp thuận chỗ ở của bạn, để thông báo cho người cung cấp chỗ ở của bạn biết thông tin chi tiết của bạn và để giám sát chỗ ở của bạn, việc tuân thủ điều kiện của thị thực (chẳng hạn như theo dõi việc đi học, tiến độ học tập và bất kỳ hành vi không tuân thủ thị thực nào khác), hỗ trợ và phúc lợi chung;
- nếu bạn đang sống với một người cung cấp chỗ ở, như một phần của việc trao đổi thông tin liên tục giữa chúng tôi, người cung cấp chỗ ở, trường học và cha mẹ của bạn, bao gồm cả hình thức thông qua các dịch vụ trực tuyến an toàn như QParents; và
- nếu bạn đề cử một đại lý giáo dục trong đơn đăng ký nhập học của mình, việc chia sẻ thông tin cá nhân của bạn giữa chúng tôi, đại lý và cha mẹ bạn, bao gồm cả thông tin liên quan đến việc tuân thủ điều kiện của thị thực (chẳng hạn như theo dõi việc đi học, tiến độ học tập và bất kỳ hành vi không tuân thủ thị thực nào khác), hành vi sai trái, hỗ trợ và phúc lợi chung, trừ khi bạn thông báo bằng văn bản cho chúng tôi không làm như vậy.

Các tuyên bố về quyền riêng tư được cung cấp trên mỗi mẫu đơn thu thập thông tin cá nhân. Những tuyên bố này có thể khác nhau và cung cấp thêm thông tin về cách thông tin cá nhân của bạn cung cấp cho chúng tôi trong mẫu đơn được thu thập, ghi lại, sử dụng và tiết lộ.

Xem phần **Y tế** ở mục **2.4** để biết thêm chi tiết về việc chúng tôi thu thập, ghi lại, sử dụng và tiết lộ thông tin y tế của bạn.

Để biết thêm chi tiết về chính sách quyền riêng tư của chúng tôi, bao gồm cả cách bạn có thể truy cập thông tin cá nhân của mình do chúng tôi lưu giữ, vui lòng truy cập <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti>.

3.5. Ứng dụng Your Passport to Queensland

Để giúp bạn chuẩn bị cuộc sống tại Queensland, chúng tôi đã tạo ra một ứng dụng có tên "Your Passport to Queensland" mà bạn có thể tải xuống thông qua Apple App Store và Google Play. Khi tải xuống và cài đặt ứng dụng này, bạn đồng ý với Điều khoản và Điều kiện của Ứng dụng Thông tin Định hướng Trước khi Khởi hành ra Nước ngoài của Bộ Giáo dục - có sẵn trên trang mạng EQI tại <https://eqi.com.au/student-support/app/terms-and-conditions>.

3.6. Phí và Thanh toán

3.6.1. Các loại phí

Bạn phải trả tất cả:

- học phí;
- chi phí khác ngoài học phí (như phí chỗ ở, bảo hiểm OSHC và phí hành chính cho việc đăng ký nhập học của bạn); và
- các khoản khác được ghi trong Thỏa thuận này (ví dụ: để hoàn trả cho chúng tôi các chi phí y tế mà chúng tôi trả thay cho bạn).

Bạn phải giữ lại biên lai của tất cả các khoản thanh toán học phí và các khoản phí không liên quan đến học phí. Bạn cũng có trách nhiệm cất giữ một bản sao của Thỏa thuận này do chúng tôi cung cấp.

3.6.2. Bao nhiêu?

Học phí và các khoản phí khác ngoài học phí do chúng tôi quyết định và thường tăng hàng năm. Các phí thực tế bạn có thể phải trả sẽ tùy thuộc vào khóa học, bậc học, nơi bạn sống và học tập cũng như thời điểm bạn tham gia khóa học. Tất cả các học sinh/sinh viên quốc tế trong hoàn cảnh như bạn sẽ trả học phí như nhau.

Chúng tôi công bố các phí (học phí và các khoản phí ngoài học phí) trên trang mạng của EQI tại <https://eqi.com.au/apply-now/fees>. Mọi khoản phí phải được thanh toán bằng tiền Úc. Các trường học cũng có thể tính thêm học phí (ví dụ: nếu bạn yêu cầu một chương trình chuyên biệt) và các khoản phí ngoài học phí (ví dụ, đồng phục nhà trường). Tham khảo trang mạng của trường bạn để biết thêm chi tiết. Tổng học phí và các chi phí ngoài học phí ước tính mà bạn phải thanh toán, dựa trên mức phí hiện hành vào ngày của Thỏa thuận này, được ghi trong Bảng Học phí đính kèm theo Thỏa thuận Đăng ký Nhập học.

Phí hành chính có thể được tính nếu có nhiều yêu cầu chỉnh sửa thông tin khóa học hoặc/và phúc lợi trước khi bắt đầu vào học, bao gồm nhưng không giới hạn ở các thay đổi về đăng ký nhập học.

3.6.3. Hóa đơn

Chúng tôi sẽ gửi cho bạn hóa đơn học phí và các khoản phí ngoài học phí trước khi khóa học bắt đầu và trong suốt thời gian khóa học nếu học phí được thanh toán theo từng đợt hoặc khi có các khoản phải trả khác.

Bạn phải thanh toán số tiền ghi trên hóa đơn trước hoặc vào ngày được ghi trên hóa đơn. Bạn không cần phải trả nhiều hơn số tiền được ghi trên hóa đơn, nhưng nếu muốn, bạn có thể trả trước khi khóa học của bạn bắt đầu.

Bất kỳ khoản thanh toán nào dư ra so với số tiền ghi trên hóa đơn sẽ được phân bổ làm khoản tiền ký quỹ để thanh toán cho các khoản phí trong tương lai. Các khoản phí trong tương lai, bao gồm bất kỳ khoản thiếu hụt nào trong khoản phí đã nhận, sẽ được xuất hóa đơn theo mức phí đã được công bố cho năm học tương ứng.

Để giảm rủi ro về tội phạm mạng và gian lận trong thanh toán, bạn có trách nhiệm đảm bảo các khoản thanh toán được chuyển vào đúng tài khoản ngân hàng đã được xác minh như được ghi trên hóa đơn, và bạn phải thận trọng kiểm tra để xác minh thông tin tài khoản này theo phương thức xác minh chỉ định nêu trên hóa đơn.

3.6.4. Phí chỗ ở

Nếu bạn sống với một người cung cấp chỗ ở, bạn phải trả phí chỗ ở cho toàn bộ thời gian khóa học cộng thêm một tuần vào mỗi kỳ bắt đầu và một tuần sau khi kết thúc khóa học.

Nếu khóa học bao gồm thời gian nghỉ hè từ tháng 12 đến tháng 1, bạn phải trả phí chỗ ở cho khoảng thời gian đó hoặc phí giữ chỗ ở hiện tại trong khoảng thời gian vắng mặt.

Ngoại trừ những điều nói trên, bạn phải trả phí chỗ ở cho dù bạn có thực sự ở với người cung cấp chỗ ở được chấp thuận vào thời điểm có liên quan hay không (ví dụ: khi bạn vắng mặt trong thời gian được chấp thuận cho các lần đi du lịch).

3.6.5. Không trả tiền

Bạn nên thanh toán sớm để tiền được trả đúng ngày đáo hạn và bạn phải cung cấp bằng chứng đã thanh toán cho chúng tôi. Bạn có thể nhận được thông báo quá hạn sau ngày đến hạn thanh toán nếu số tiền chưa được thanh toán đầy đủ. Nếu bạn không trả học phí đúng hạn, chúng tôi có thể hủy đăng ký nhập học của bạn và thị thực du học của bạn có thể bị ảnh hưởng.

Chúng tôi có thể sử dụng các khoản phí khác ngoài học phí chưa dùng (ngoại trừ chỗ ở) để thanh toán cho các khoản học phí chưa nộp.

3.7. Hoàn trả

3.7.1. Quyền của bạn

Nếu bạn không hoàn thành khóa học, bạn có thể nộp đơn xin hoàn trả một số phí đã nộp trong một số trường hợp nhất định được nêu dưới đây. Một số khoản học phí và các phí khác ngoài học phí mà chúng tôi đã thu sẽ không được hoàn lại.

Chúng tôi cũng sẽ hoàn trả bất kỳ khoản nào khác theo yêu cầu của luật pháp Úc. Nếu bạn chứng minh được hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục, chúng tôi có thể đồng ý hoàn trả các khoản phí chưa sử dụng tùy theo quyết định của chúng tôi.

Yêu cầu hoàn trả tiền cho:

- học phí và các khoản phí khác ngoài học phí (ngoại trừ phí bảo hiểm OSHC, phí giữ chỗ ở tại nhà người bản xứ hoặc phí trả cho nhà cung cấp dịch vụ Giáo dục và Đào tạo nghề (VET)) cần được thanh toán cho *chúng tôi* (cho dù bạn đã trả hay chưa trả các phí này trực tiếp cho chúng tôi hay cho một đại lý thu phí thay mặt cho chúng tôi);
- Phí bảo hiểm OSHC phải được thanh toán cho *nhà cung cấp bảo hiểm y tế OSHC của bạn*; và
- Phí giữ chỗ ở tại nhà người bản xứ và phí trả cho nhà cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo nghề (VET) phải được thanh toán cho *trường của bạn*.

Thỏa thuận này, và quyền khiếu nại và đề nghị kháng cáo các quyết định và hành động theo các quy trình khác nhau, không ảnh hưởng đến các quyền đưa ra hành động của học sinh/sinh viên theo *Luật Người tiêu dùng Úc* nếu có.

3.7.2. Các khoản tiền hoàn trả

Khoản tiền hoàn trả cho bạn tùy thuộc vào các trường hợp được nêu ra dưới đây.

Các trường hợp	Khoản tiền hoàn trả
Học sinh/sinh viên bị từ chối cấp thị thực, hoặc trong trường hợp học sinh dưới quyền chăm sóc và bảo vệ của một Giám hộ giữ thị thực (loại 590), người lớn đi theo.	Hoàn trả học phí và các phí khác ngoài học phí đã nộp, trừ đi khoản ít hơn trong hai khoản sau: 500 đô la hoặc 5% số tiền học phí và các phí khác ngoài học phí đã nộp, theo quy định của luật pháp Úc (<i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2024 Công cụ (Tính toán hoàn trả)</i>).
Bạn không cần phải trả học phí nữa (ví dụ: bạn cung cấp bằng chứng bằng văn bản cho thấy rằng bạn đã trở thành thường trú nhân tại Úc).	Hoàn trả học phí chưa sử dụng.
Chương trình chỗ ở tại nhà người bản xứ	
Bạn rút khỏi chương trình chỗ ở tại nhà người bản xứ và cung cấp thông báo bằng văn bản trước ít nhất 14 ngày.	Hoàn trả phí chỗ ở chưa sử dụng do EQI đã trả cho người cung cấp chỗ ở tại nhà người bản xứ.
Bạn rút khỏi chương trình chỗ ở tại nhà người bản xứ và cung cấp thông báo bằng văn bản trước ít hơn 14 ngày.	Hoàn trả phí chỗ ở chưa sử dụng do EQI trả cho người cung cấp chỗ ở tại nhà người bản xứ, được tính từ ngày thứ 14 sau ngày cung cấp thông báo bằng văn bản.
Hoàn trả học phí chỗ ở tại nhà người bản xứ chưa sử dụng (áp dụng cho thời gian nghỉ hè từ tháng 12 đến tháng 1). Bằng chứng cho phép được đi du lịch 7 đêm hay hơn phải kèm theo mẫu đơn yêu cầu hoàn tiền.	Hoàn trả khoản chênh lệch giữa phí chỗ ở trả hàng tuần và phí giữ chỗ ở hàng tuần.

Hủy bỏ hoặc lỗi của chúng tôi	
Chúng tôi hủy đăng ký nhập học của bạn trước khi bạn bắt đầu khóa học.	Hoàn trả phí đã nộp (học phí và phí chỗ ở).
Chúng tôi không cung cấp khóa học cho bạn tại địa điểm đã được thỏa thuận trong ngày bắt đầu.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng theo quy định của luật pháp Úc (<i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2024 Công cụ (Tính toán hoàn trả).</i>
Chúng tôi ngừng cung cấp khóa học cho bạn trước khi khóa học hoàn tất.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng theo quy định của luật pháp Úc (<i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh/Sinh viên Nước ngoài năm 2024 Công cụ (Tính toán hoàn trả).</i>
Hủy bỏ hoặc lỗi khác	
Thư Xác nhận Đăng ký nhập học của bạn bị hủy do chúng tôi đã báo cáo bạn vi phạm các điều kiện thị thực (xem phần Đi học ở mục 1.2) và phần Tiền đô Học tập ở mục 1.4).	Hoàn trả học phí chưa sử dụng, được tính từ 10 tuần sau ngày hủy đăng ký nhập học.
Chúng tôi hủy bỏ đăng ký nhập học của bạn sau ngày bạn bắt đầu khóa học (xem phần Bảo lưu, Tam ngưng và Hủy mục 1.5).	Hoàn trả học phí chưa sử dụng, được tính từ 10 tuần sau ngày hủy đăng ký nhập học.
Chúng tôi hủy đăng ký nhập học của bạn sau ngày bạn bắt đầu khóa học do bạn vi phạm các điều kiện của thị thực du học sinh.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng, được tính từ 10 tuần sau ngày hủy đăng ký nhập học.
Bạn tự rút khỏi khóa học	
Bạn rút khỏi khóa học ít nhất 10 tuần trước ngày bắt đầu khóa học.	Hoàn trả phí đã nộp (học phí và phí chỗ ở). Phí hành chính sẽ được tính để chi trả cho các chi phí phát sinh hợp lý của việc rút khỏi khóa học.
Bạn rút khỏi khóa học ít hơn 10 tuần trước ngày bắt đầu khóa học.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng được tính từ thời điểm 10 tuần sau ngày thông báo bằng văn bản được gửi. Phí hành chính sẽ được tính để chi trả cho các chi phí phát sinh hợp lý của việc rút khỏi khóa học.
Bạn rút khỏi khóa học sau ngày bắt đầu và gửi thông báo bằng văn bản trước ít nhất 10 tuần.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng.
Bạn rút khỏi khóa học sau ngày bắt đầu và gửi thông báo bằng văn bản trước ít hơn 10 tuần.	Hoàn trả học phí chưa sử dụng, được tính từ tuần thứ 10 sau ngày thông báo bằng văn bản được gửi.

3.7.3. Quy trình hoàn trả học phí

Để được hoàn trả học phí, bạn phải gửi đơn yêu cầu hoàn trả đã được điền đầy đủ (có sẵn trên trang mạng của chúng tôi) và cung cấp bằng chứng hỗ trợ (nếu được yêu cầu).

Bạn không cần phải nộp đơn yêu cầu hoàn trả học phí nếu chúng tôi đã không cung cấp khóa học cho bạn.

3.7.4. Thanh toán các khoản tiền hoàn trả

Nếu chúng tôi không cung cấp khóa học cho bạn, chúng tôi sẽ hoàn trả học phí chưa sử dụng theo quy định của luật pháp Úc trong vòng 14 ngày. Nếu không, chúng tôi sẽ hoàn trả học phí trong vòng 28 ngày kể từ khi nhận được đơn yêu cầu hoàn trả học phí đã được điền đầy đủ (nếu được yêu cầu gửi đơn hoàn trả tiền).

Chúng tôi có thể khấu trừ bất kỳ số tiền nào bạn còn nợ chúng tôi từ khoản hoàn trả mà chúng tôi đang nợ bạn.

Mọi khoản hoàn trả đều được xác định theo loại phí và bạn không được dùng bất kỳ khoản hoàn trả nào để trừ cho một khoản phí khác.

Mọi khoản hoàn trả sẽ được trả bằng tiền Úc cho cha mẹ, người giám hộ hợp pháp của bạn hoặc theo chỉ dẫn của họ. Tuy nhiên, nếu bạn trên 18 tuổi và đã tự mình thanh toán học phí, chúng tôi sẽ hoàn trả lại cho bạn.

Chúng tôi sẽ thực hiện mọi khoản thanh toán theo hướng dẫn thanh toán mà bạn cung cấp. Bạn nên liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ EQInternational@ged.qld.gov.au nếu bạn cần cập nhật những hướng dẫn đó.

3.8. Các hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục

Bạn có thể đưa ra bất kỳ bằng chứng nào về hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục có thể ảnh hưởng đến việc học của bạn và chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán chuyên môn của mình để đánh giá cho từng trường hợp dựa trên hoàn cảnh cụ thể của từng trường hợp theo Thỏa thuận này.

Hoàn cảnh mang tính nhân đạo là những hoàn cảnh đã có tác động tiêu cực đến bạn và chúng tôi đã đánh giá là:

- không nằm trong tầm kiểm soát của bạn; và
- ảnh hưởng tiêu cực đến phúc lợi hoặc tiến độ học tập của bạn (ví dụ: bệnh tật, mất người thân hoặc các sự kiện đau thương có thể hợp lệ).

Hoàn cảnh đủ thuyết phục là những hoàn cảnh mà bạn muốn chúng tôi cho rằng sẽ có lợi ích giáo dục tốt nhất cho bạn.

Những trường hợp không mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục theo Thỏa thuận này bao gồm:

- những trường hợp do chính bạn tạo ra hoặc nằm trong tầm kiểm soát của bạn;
- các sắp xếp do bạn thực hiện vi phạm Thỏa thuận này hoặc các điều kiện thị thực của bạn; và
- các quyết định đã được chúng tôi đưa ra do không thanh toán phí.

Nếu bạn tin rằng mình có những hoàn cảnh mang tính nhân đạo hoặc đủ thuyết phục, bạn nên cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt và chúng tôi sẽ xem xét trường hợp của bạn. Bạn phải cung cấp bằng chứng thích hợp.

3.9. Thay đổi các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn

Chúng tôi có thể sửa đổi các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này theo từng thời điểm. Mọi thay đổi sẽ được áp dụng chung cho tất cả học sinh/sinh viên nước ngoài. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ít nhất ba tháng trước khi bất kỳ thay đổi nào có hiệu lực.

Việc bạn tham gia khóa học sau khi những thay đổi có hiệu lực sẽ được xem như là bạn đồng ý với những thay đổi đó.

Nếu bạn không đồng ý với những thay đổi, bạn có thể hủy đăng ký khóa học vào bất kỳ lúc nào trước thời điểm những thay đổi có hiệu lực. Nếu bạn hủy đăng ký nhập học, chúng tôi sẽ hoàn lại toàn bộ các khoản phí chưa sử dụng.

3.10. Chính sách và thủ tục

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này phù hợp với Đạo luật ESOS năm 2000, nhằm mục đích tuân thủ Bộ Quy tắc Quốc gia năm 2018. Nên đọc các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này cùng với <https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/international-student-programs-subclass-500-schools-visa-policy> của chúng tôi.

Tất cả các chính sách và thủ tục hỗ trợ việc quản lý Thỏa thuận của chúng tôi đều được công bố trên trang mạng Đăng ký Chính sách và Thủ tục <https://ppr.qed.qld.gov.au/>.