

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN TIÊU CHUẨN

## Thông tin về Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn

Quy tắc Hành nghề Quốc gia (National Code of Practice) dành cho các Nhà cung cấp Giáo dục và Đào tạo Học sinh quốc tế năm 2018 (Quy tắc Quốc gia) quy định chúng tôi phải ký một Văn Bản Thỏa Thuận với các Học sinh quốc tế, các em có ý định du học và phụ huynh hay người giám hộ hợp pháp của các em.

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn là một phần của Văn Bản Thỏa Thuận mà trong đó gồm có:

- Điều khoản và Điều kiện này;
- Thỏa thuận đăng ký nhập học mà trong đó có thể có các điều kiện khác; và
- Hóa đơn đầu tiên và Bảng Lệ phí.

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này là các chính sách của chúng tôi dưới Đạo luật Dịch vụ Giáo Dục dành cho Học sinh Nước ngoài năm 2000 (Education Services for Overseas Students – ESOS), đúng với mục tiêu của Quy tắc Quốc gia.

## Học tập

### Chính sách về Yêu cầu đầu vào


Các yêu cầu về đầu vào, kể cả khi chuyển đến Education Queensland International (EQI) từ một nhà cung cấp trong [Danh mục Liên bang các Trường học và Khóa học dành cho học sinh quốc tế \(CRICOS\)](#) được đề cập trong [Tiêu chuẩn về yêu cầu đầu vào và khóa học](#).

Nếu đăng ký học thặng một chương trình trung học và sau khi đến nơi được thấy rõ học sinh không đạt các yêu cầu về học tập và/hoặc tiếng Anh cho khóa học, có khả năng học sinh phải tham gia Chương trình Dự bị Trung học (High School Preparation – **HSP**) tại một trường công lập Queensland trước khi bắt đầu chương trình trung học chính thức.

Nếu đăng ký học khóa HSP và học sinh không thể hiện có một quá trình học tập đạt yêu cầu để có thể nhập khóa học chính thức, chúng tôi có thể:

- yêu cầu học sinh một là
  - đăng ký học lớp thấp hơn;
  - học thêm một kỳ học nữa của khóa HSP; hoặc
  - hủy việc nhập học của học sinh.

Trong các hoàn cảnh đủ thuyết phục và vì quyền lợi học tập tốt nhất của học sinh quốc tế, các em có thể học một môn học theo chương trình học từ xa của trường công lập như là một phần của khóa học. Dưới chương trình học từ xa học sinh quốc tế chỉ được học một lúc một môn.



Nếu học sinh nhận được thông báo của chúng tôi về ý định hủy việc nhập học của học sinh, học sinh có các quyền liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

## Chính sách về việc đi học

Việc đi học là một điều kiện của thị thực (visa) du học. Nếu tình trạng đi học của học sinh không đạt yêu cầu, chúng tôi buộc phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền và thị thực du học của học sinh có thể bị hủy.

Học sinh cần đi học vào tất cả các ngày học. Hãy xem trên website của trường để biết giờ vào học và tan học.

Nếu học sinh không đi học vào ngày bắt đầu của khóa như đã thỏa thuận và học sinh chưa:

- thông báo trước cho chúng tôi; và
- cung cấp bằng chứng cho các hoàn cảnh nhân đạo hay đủ thuyết phục,

thì hồ sơ nhập học sẽ được xem như là đã hủy.

## Nghỉ học

Trường sẽ lưu hồ sơ cho việc đi học hoặc nghỉ học của học sinh mỗi ngày.

Học sinh nên luôn luôn báo với trường nếu không thể đi học cả ngày hoặc một buổi trong ngày. Hãy xem trên website của trường để biết cụ thể cách thông báo nghỉ học như thế nào.

## Học sinh có nguy cơ không đạt yêu cầu về việc đi học

Nếu:

- học sinh nghỉ học năm ngày liền hoặc nhiều hơn;
- số ngày đi học giảm xuống còn 90% tổng số giờ thực học tại lớp cho bất cứ một [học kỳ nào](#); hoặc
- chúng tôi có những lo ngại khác về số ngày đi học của học sinh,

điều phối viên phụ trách học sinh quốc tế sẽ yêu cầu học sinh đến gặp về việc đi học và cung cấp bằng chứng giải thích cho các lần nghỉ học (ví dụ như chứng nhận của bác sĩ).

Nếu việc đi học của học sinh dưới 85% số giờ học thực của khóa học trong một học kỳ nào, thì chúng tôi sẽ gửi thư cảnh báo cho học sinh và phụ huynh/giám hộ hợp pháp và/ giám hộ được Bộ Nội Vụ công nhận của học sinh (giám hộ được DHA công nhận).

## Việc đi học không đạt yêu cầu

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

- học sinh cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục để giải thích cho các lần nghỉ học;
- chúng tôi thỏa mãn rằng, dựa vào mọi hoàn cảnh đó, việc không báo cáo là hợp lý; và

- việc đi học của học sinh đạt ít nhất 70% (nếu số lần đi học dưới 70%, chúng tôi buộc phải báo cáo).

Nếu nhận được thông báo của chúng tôi về ý định báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền, học sinh có các quyền liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

## Chính sách về Hạnh kiểm

Nếu hạnh kiểm của học sinh không đạt yêu cầu, chúng tôi có thể hủy hoặc đình chỉ việc học của học sinh. Điều này có thể ảnh hưởng tới thị thực du học của học sinh.

### Tại trường

Học sinh phải:

- tham gia tích cực tại trường học;
- chịu trách nhiệm với hạnh kiểm và việc học tập của bản thân;
- tôn trọng các thành viên khác trong cộng đồng trường học, môi trường và tài sản của trường;
- hợp tác với nhân viên và những người có thẩm quyền khác; và
- tuân thủ với các điều lệ của nhà trường — vào trang mạng của trường để xem quy tắc hành xử của học sinh và các chính sách và thủ tục của nhà trường.

### Ở mọi thời điểm

Học sinh phải:

- tuân thủ luật pháp Úc và các điều kiện của thị thực du học;
- không uống rượu bia, hút thuốc, sử dụng sai trái thuốc kê đơn hoặc dùng các loại ma túy;
- không làm gì gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác; và
- không làm gì để có thể khiến nhà trường hoặc chương trình du học bị mang tiếng xấu.

## Chính sách về Quá trình Học tập

Học sinh cần duy trì quá trình học tập đạt yêu cầu cho mỗi kỳ học theo quy định của chúng tôi và như được đề cương trong [Tiêu chuẩn về yêu cầu đầu vào và khóa học](#). Việc duy trì quá trình học tập đạt yêu cầu là một điều kiện của thị thực du học. Nếu quá trình học tập của học sinh không đạt yêu cầu, chúng tôi buộc phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền và thị thực du học của học sinh có thể bị hủy.

### Thời gian khóa học

Học sinh phải hoàn thành khóa học của mình trong thời hạn đã quy định trong Thư Xác nhận Nhập học chúng tôi gửi cho học sinh.

Chúng tôi chỉ có thể cho học sinh thêm thời gian để hoàn tất khóa học nếu:

- có các hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục;
- chúng tôi giảm bớt khóa học vì học sinh gặp khó khăn đạt yêu cầu cho quá trình học tập;

hoặc

- chúng tôi chấp thuận đơn xin bảo lưu hay tạm dừng khóa học (xem phần [Chính sách Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy khóa học](#)).

Trong trường hợp thời gian khóa học có thay đổi, học sinh phải liên lạc với Bộ Nội Vụ để được cho biết là điều này có khả năng ảnh hưởng đến thị thực hay không, kể cả việc phải xin một thị thực mới.

### **Yêu cầu của khóa học**

Các tiêu chuẩn cần thiết để đạt yêu cầu về quá trình học cho từng khóa học được trình bày trong [Tiêu chuẩn về yêu cầu đầu vào và khóa học](#).

Trường sẽ tư vấn cho học sinh về nội dung bài tập và kiểm tra. Xem trên website 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 thêm thông tin về [cách các khóa học được đánh giá](#).

Chúng tôi không đảm bảo việc học sinh sẽ luôn được lên lớp hoặc hoàn thành khóa học.

### **Học bạ**

Mỗi học kỳ nhà trường sẽ cấp học bạ cho học sinh và phụ huynh hay giám hộ hợp pháp đúng với [Khuôn khổ đánh giá và báo cáo cho học sinh dự bị tiểu học đến lớp 12](#) có sẵn trên website của Bộ Giáo Dục Bang Queensland (Queensland Department of Education) <https://education.qld.gov.au/curriculum/school-curriculum/p-12>.

### **Quá trình học tập không đạt yêu cầu**

Nhà trường sẽ theo dõi khối lượng bài vở và kết quả học tập của học sinh để đảm bảo học sinh hoàn thành khóa học đúng hạn và để hỗ trợ học sinh nếu gặp khó khăn. Trường sẽ triển khai các biện pháp can thiệp phù hợp để xác định nếu học sinh có nguy cơ không đáp ứng yêu cầu về quá trình học tập và để thông báo và hỗ trợ học sinh kịp thời để học sinh đạt các yêu cầu về quá trình học tập.

#### *Can thiệp chính thức*

Nếu học sinh không đạt yêu cầu về quá trình học tập, hiệu trưởng sẽ gửi một văn bản cảnh báo tới học sinh và phụ huynh học sinh hoặc người giám hộ hợp pháp. Học sinh sẽ được yêu cầu gặp hiệu trưởng để lên kế hoạch cải thiện việc học tập của mình.

Nếu học bạ của kỳ học kế tiếp của học sinh cho thấy rằng quá trình học tập của học sinh tiếp tục không đạt yêu cầu, chúng tôi sẽ thông báo với học sinh bằng văn bản ý định báo cáo với cơ quan có thẩm quyền về việc học sinh vi phạm yêu cầu của thị thực vì quá trình học tập không đạt yêu cầu. Chúng tôi dành quyền thông báo học sinh sớm hơn nếu, theo quan điểm của chúng tôi, học sinh không có khả năng đạt các yêu cầu của khóa học.

Nếu nhận được thông báo của chúng tôi về ý định báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền, học sinh có các quyền liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

## **Chính sách Bảo lưu, Tạm ngưng và Hủy Khóa học**

Chúng tôi bắt buộc phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền bất cứ khi nào học sinh bảo lưu, tạm ngưng và hủy khóa học và điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực du học của học sinh.

### **Yêu cầu của học sinh**

Học sinh có thể xin bảo lưu hoặc tạm ngưng khóa học của mình trong các hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục.

Học sinh có thể hủy việc nhập học bất cứ lúc nào. Dù ở trường hợp nào, học sinh cũng nên:

- liên lạc trực tiếp với chúng tôi qua email [EQInternational@qed.qld.gov.au](mailto:EQInternational@qed.qld.gov.au), ghi tên học sinh trong email;
- bao gồm trong tiêu đề của email:
  - “thư xin bảo lưu khóa học”, “thư xin tạm ngừng khóa học” hoặc “hủy khóa học” (tùy trường hợp nào áp dụng);
  - tên trường của học sinh; và
- cung cấp bằng chứng về hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục cho đơn xin bảo lưu hoặc tạm ngừng.

Nếu học sinh nộp đơn xin bảo lưu hoặc tạm ngừng, chúng tôi sẽ cho học sinh biết về quyết định của chúng tôi sớm nhất có thể. Nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi, học sinh có các quyền được liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

### **Yêu cầu của chúng tôi**

Chúng tôi có thể đưa ra thông báo về ý định đình chỉ việc nhập học của học sinh nếu:

- có các hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục; hoặc
- hạnh kiểm của học sinh không đạt yêu cầu (xem phần [Chính sách về Hạnh kiểm](#)). Điều này nằm ngoài các động thái cần thiết đã được cân nhắc trong từng hoàn cảnh, ví dụ như việc học sinh bị buộc ra khỏi lớp trong giờ học.

Chúng tôi có thể thông báo cho học sinh ý định hủy bỏ việc nhập học của học sinh nếu một trong những điều sau xảy ra:

- học sinh không cung cấp hoặc cập nhật thông tin được yêu cầu để đánh giá đơn xin nhập học hoặc để quản lý việc nhập học của học sinh;
- học sinh cung cấp thông tin sai lệch, gây hiểu lầm hoặc không đầy đủ;
- học sinh vi phạm điều kiện của thị thực du học hoặc thị thực du học bị hủy bỏ;
- học sinh không nộp học phí (xem phần [Chính sách về Học phí và Thanh toán](#));
- việc đi học không đạt yêu cầu (xem phần [Chính sách về Đi học](#));
- hạnh kiểm không đạt yêu cầu (xem các phần [Chính sách về Hạnh kiểm](#), [Chỗ ở và Phúc lợi](#) và [Chính sách về Đi lại và Hoạt động](#)). Chúng tôi có thể hủy việc nhập học của học sinh kể cả khi chúng tôi không đình chỉ trước đó;
- quá trình học tập không đạt yêu cầu (xem phần [Chính sách về Quá trình Học tập](#));
- nếu học sinh đang trọ học dạng homestay và chúng tôi:
  - lo ngại, bởi lý do hành vi của học sinh hoặc do hoàn cảnh, về phúc lợi của học sinh hoặc người khác;
  - xác định rằng chúng tôi không thể tiếp tục chấp thuận các sắp xếp về chỗ ở, hỗ trợ hoặc các hoàn cảnh về phúc lợi chung của học sinh; hoặc

- một vi phạm của thỏa thuận nhập học chưa được liệt kê bên trên.

Nếu học sinh nhận được thông báo của chúng tôi về ý định đình chỉ hoặc hủy bỏ việc nhập học của học sinh, học sinh có các quyền liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

## Chính sách về chuyển trường

Học sinh có thể nộp đơn xin chuyển trường từ các Trường Công lập bang Queensland, qua một trường không thuộc trường công lập hay một cơ sở học tập khác có đăng ký theo luật Úc cung cấp chương trình giáo dục cho học sinh quốc tế.

Học sinh có thể phải đóng thêm học phí, phí trọ học homestay hoặc các phí khác tại trường mới, tùy trường và khóa học đã chọn.

Trước khi nộp đơn, học sinh nên nói chuyện với điều phối viên học sinh quốc tế và cán bộ hướng dẫn tại trường mình đang học và cân nhắc thời hạn đăng ký nhập học liên quan tại các trường hoặc học viện khác.

### Chuyển sang EQI từ một nhà cung cấp có đăng ký CRICOS

Học sinh quốc tế có thể nộp đơn xin chuyển trường từ một nhà cung cấp giáo dục CRICOS khác dưới thủ tục làm đơn EQI thông thường. Học sinh quốc tế nộp đơn xin chuyển trường từ một nhà cung cấp giáo dục CRICOS khác phải đạt các yêu cầu liệt kê trong [Tiêu chuẩn về yêu cầu đầu vào và khóa học](#).

### Chuyển sang một trường công lập Queensland khác (chuyển nội tuyến)

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

- học sinh cung cấp bằng chứng rằng phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp ủng hộ việc đó;
- học sinh cung cấp bằng chứng về các hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục;
- chúng tôi thỏa mãn rằng việc chuyển trường là vì lợi ích tốt nhất của học sinh;
- việc chuyển trường được chấp thuận bởi trường đang theo học và trường mới (chúng tôi sẽ xin chấp thuận cho học sinh);
- học sinh không nợ học phí hoặc các khoản phải thu khác;
- học sinh trả phí hành chính. Xem trên trang mạng EQI <https://www.eqi.com.au/programs/fees.html> để biết chi tiết các loại phí hiện hành. Chúng tôi có thể miễn phí này nếu chúng tôi gợi ý học sinh sang một trường công lập Queensland khác vì học sinh không thể học các môn nền tảng bắt buộc tại trường đang theo học; và
- học sinh không dưới sự chăm sóc của phụ huynh, giám hộ hợp pháp hay giám hộ được DHA công nhận — các sự sắp xếp về phúc lợi cho học sinh được xác nhận bởi cả hai trường.

### Chuyển sang trường không phải công lập hoặc nhà cung cấp có đăng ký CRICOS khác (chuyển ngoại tuyến)

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

- học sinh cung cấp bằng chứng rằng phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp ủng hộ việc đó;

- học sinh cung cấp bằng chứng về một thư mời nhập học tại trường hoặc nhà cung cấp giáo dục mới;
- chúng tôi thỏa mãn rằng việc chuyển trường là vì lợi ích tốt nhất của học sinh;
- học sinh không nợ học phí hoặc các khoản phải thu khác; và
- học sinh không dưới sự chăm sóc của phụ huynh, giám hộ hợp pháp hay giám hộ được DHA công nhận — các sự sắp xếp về phúc lợi cho học sinh được xác nhận bởi cả hai trường.

### **Căn cứ để từ chối**

Yêu cầu chuyển trường sẽ bị từ chối:

- nếu các yêu cầu liệt kê trên đây không được đáp ứng; hoặc
- nếu chúng tôi quyết định rằng học sinh đang tìm cách tránh né việc bị báo cáo cho các cơ quan di trú do không đạt yêu cầu về việc đi học hoặc quá trình học tập.

### **Cách thức xin chuyển trường**

Học sinh nên:

- điền đầy đủ đơn yêu cầu chuyển trường có trên website của chúng tôi;
- email đơn đó tới [EQInternational@ged.qld.gov.au](mailto:EQInternational@ged.qld.gov.au), với tiêu đề “yêu cầu chuyển trường” và ghi tên học sinh trong email; và
- cung cấp bằng chứng rằng học sinh đã đáp ứng tất cả các yêu cầu liệt kê trong phần này.

Chúng tôi sẽ thông báo cho học sinh bằng văn bản quyết định của chúng tôi:

- đối với yêu cầu chuyển ngoại tuyến: trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận yêu cầu của học sinh cùng mọi thông tin liên quan;
- đối với yêu cầu chuyển nội tuyến: trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận yêu cầu của học sinh cùng mọi thông tin liên quan.

Nếu chúng tôi chấp thuận việc chuyển trường của học sinh, chúng tôi sẽ cho phép học sinh chuyển tới trường hoặc nhà cung cấp giáo dục mới theo quy định của luật pháp Úc. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của học sinh, học sinh có các quyền liệt kê trong phần [Chính sách Kháng cáo](#).

### **Nếu chúng tôi không thể cung cấp khóa học**

Nếu chúng tôi không thể cung cấp khóa học, chúng tôi có thể sắp xếp để học sinh có chỗ học tại một khóa học thay thế do chúng tôi trả tiền. Học sinh không bắt buộc phải chấp nhận lời mời đó. Nếu học sinh không chấp nhận, học sinh có quyền lấy lại phần tiền học chưa dùng — xem phần [Chính sách Hoàn phí](#).

Nếu không thực hiện được việc này, quý vị có thể xin sự giúp đỡ của Dịch vụ Bảo hộ Học tập của Chính phủ Úc (Australian Government Tuition Protection Service) để tìm một khóa học khác hay xin được hoàn tiền cho các khoản tiền lệ phí chưa dùng nếu không tìm được khóa học khác. Trang mạng của Dịch vụ Bảo hộ Học tập có sẵn các thông tin khác tại <https://tps.gov.au/>.

## Sinh hoạt

### Chính sách về Chỗ ở và Phúc lợi

#### Các sắp xếp về việc chăm sóc

Học sinh phải sống cùng:

- một phụ huynh, giám hộ hợp pháp hoặc giám hộ được DHA công nhận; hoặc
- một gia đình homestay được chấp thuận; với điều kiện học sinh đăng ký vào trung học,

kể cả khi học sinh đủ 18 tuổi trước khi hoàn thành khóa học.

Học sinh không được thay đổi những sắp xếp này trừ khi được chúng tôi chấp thuận bằng văn bản.

Học sinh phải báo ngay với chúng tôi về bất cứ hiểm họa nghiêm trọng hoặc khẩn cấp nào về phúc lợi của mình.

Nếu học sinh sống với một giám hộ được DHA công nhận và họ lo về chỗ ở và phúc lợi, thì chúng tôi sẽ liên hệ với người giám hộ cho mọi việc liên quan đến đăng ký nhập học và đi học (kể cả các vấn đề về phúc lợi của học sinh) như thể người giám hộ là phụ huynh của học sinh.

Nếu chúng tôi xét rằng sức khỏe hay sự an sinh của học sinh, hoặc an sinh của những người khác có khả năng gặp nguy hiểm và rằng chúng tôi không thể tiếp tục chấp thuận các sắp xếp hiện tại vì bất kỳ lý do nào, kể cả (nhưng không giới hạn):

- hành vi hay hành vi sai trái vi phạm thỏa thuận này; hoặc
- Có xảy ra vấn đề bệnh nghiêm trọng hay sự không tiết lộ thông tin về sức khỏe cho chúng tôi,

chúng tôi có thể hủy hồ sơ đăng ký nhập học của học sinh trừ phi phụ huynh, giám hộ hợp pháp hoặc giám hộ được DHA công nhận chịu trách nhiệm cho các sắp xếp về phúc lợi của học sinh trong vòng năm ngày làm việc. Chúng tôi phải trình báo cho cơ quan thẩm quyền rằng chúng tôi không thể tiếp tục chấp thuận các sắp xếp về phúc lợi của học sinh và điều này có thể ảnh hưởng đến thị thực của học sinh. Phần [Chính sách về Kháng cáo](#) của chúng tôi **không áp dụng** nếu chúng tôi hủy hồ sơ đăng ký nhập học đúng với đoạn này.

#### Thông tin liên lạc

Học sinh phải cho chúng tôi biết địa chỉ cư ngụ ở Úc trong vòng bảy ngày từ khi tới Úc. Học sinh phải cho chúng tôi biết trong vòng bảy ngày nếu thay đổi địa chỉ. Nếu không, thị thực du học của học sinh có thể bị ảnh hưởng.

Học sinh phải cập nhật các số điện thoại và địa chỉ email đang dùng bao gồm các thông tin liên lạc của phụ huynh/người giám hộ hợp pháp và người liên lạc trong trường hợp khẩn cấp và phải cho chúng tôi biết trong vòng bảy ngày nếu có thay đổi.

#### Ứng xử tại homestay

Nếu đang sống với gia đình homestay, học sinh phải:

- tôn trọng các thành viên trong gia đình, tài sản của họ và môi trường gia đình;
- tham gia tích cực như một thành viên của hộ gia đình;



- có trách nhiệm về hành vi của bản thân;
- tuân thủ quy tắc sinh hoạt của hộ gia đình;
- tuân thủ các quyết định của gia đình homestay về hành động và phúc lợi của học sinh, bao gồm việc đi chơi và giờ giới nghiêm;
- có điện thoại di động và mang nó trên người khi đi lại; và
- luôn thông báo cho gia đình homestay biết học sinh đang ở đâu, và làm sao để họ luôn liên lạc được với học sinh.

Nếu học sinh không đáp ứng được những tiêu chuẩn này, chúng tôi có thể cho rằng hành vi ứng xử của học sinh không đạt yêu cầu và có thể hủy hoặc đình chỉ việc nhập học hoặc rút lại chấp thuận về sắp xếp phúc lợi cho học sinh. Điều này có thể ảnh hưởng tới thị thực du học của học sinh.

### **Đổi gia đình homestay**

Nếu muốn sống với một gia đình homestay khác, học sinh cần nói chuyện với người điều phối chương trình homestay và cán bộ hướng dẫn tại trường của mình. Chúng tôi sẽ không chấp thuận các yêu cầu đổi gia đình homestay trong vòng bốn tuần đầu học sinh ở đó, trừ khi có những trường hợp ngoại lệ.

Nếu cần thiết chuyển học sinh tới một gia đình homestay khác, chúng tôi thường sẽ thông báo bằng văn bản cho học sinh ít nhất 2 tuần trước khi chuyển. Trong các trường hợp ngoại lệ (ví dụ, chúng tôi lo ngại về sự an toàn của học sinh), chúng tôi có thể chuyển học sinh ngay lập tức.

Nếu gia đình homestay của học sinh tạm thời không thể cung cấp chỗ ở cho học sinh, chúng tôi sẽ sắp xếp để học sinh ở tạm với một gia đình homestay khác.

### **Chính sách về Đi lại và Hoạt động**

Phần **Chính sách về Đi lại và Hoạt động** này áp dụng nếu học sinh đang ở với một gia đình homestay.

Nếu không tuân thủ phần này, chúng tôi có thể cho rằng hành vi ứng xử của học sinh không đạt yêu cầu và có thể hủy hoặc đình chỉ việc nhập học hoặc rút lại chấp thuận về sắp xếp phúc lợi cho học sinh. Điều này có thể ảnh hưởng tới thị thực du học của học sinh.

#### **Yêu cầu của khóa học**

Học sinh được trông đợi sẽ tham gia mọi hoạt động của trường như một phần yêu cầu của khóa học, bao gồm các chuyến dã ngoại và hoạt động ngoài phạm vi trường bao gồm đi du lịch.

#### **Hoạt động thường lệ**

Học sinh phải bàn bạc với gia đình homestay về các hoạt động thường lệ và tuân thủ quyết định của họ. Các hoạt động thường lệ bao gồm đi lại từ nhà và trường học hoặc các hoạt động ngoài phạm vi trường, đi lại hàng ngày cùng gia đình homestay, và các hoạt động thường nhật trong gia đình như mua sắm, giải trí, thể thao, thăm bạn bè và khám sức khỏe. Điều này không bao gồm việc ngủ lại tại một địa chỉ khác không phải nhà homestay.

#### **Hoạt động không thường lệ**

Học sinh phải xin phép cho mọi hoạt động không thường lệ. Điều này bao gồm việc đi xa ngủ lại một nhà khác (có hoặc không có gia đình homestay đi cùng), các hoạt động thể thao, thú tiêu khiển, và giải trí mà nhà cung cấp yêu cầu có sự cho phép của phụ huynh hoặc các hoạt động cần có sự giám

sát của người khác không phải gia đình homestay của học sinh.

Khi xem xét yêu cầu của học sinh, chúng tôi sẽ cân nhắc mọi hoàn cảnh liên quan bao gồm tính chất của hoạt động, sự sắp xếp người giám sát, phúc lợi của học sinh và tuổi cũng như sự trưởng thành của học sinh. Chúng tôi cũng có thể cân nhắc các quan điểm của phụ huynh, người giám hộ hợp pháp và gia đình homestay của học sinh nhưng chúng tôi không nhất thiết sẽ cho phép kể cả nếu họ đồng ý.

Để xin phép, vui lòng điền đầy đủ mẫu đơn đi lại và hoạt động có trên website của chúng tôi, và nộp đơn cho điều phối viên học sinh quốc tế tại trường.

### **Không tham gia hoạt động rủi ro cao**

Học sinh không được tham gia các hoạt động có tính rủi ro cao, kể cả khi có sự đồng ý của phụ huynh, người giám hộ hợp pháp hoặc gia đình homestay, trừ khi các hoạt động đó được chúng tôi chấp thuận.

“Hoạt động rủi ro cao” có nghĩa là bất cứ hoạt động nào vốn tăng cao rủi ro bị tổn thương, bệnh tật hoặc thương tích. Ví dụ các hoạt động rủi ro cao là các môn thể thao mạo hiểm, các hoạt động dưới nước và các hoạt động giải trí với các yếu tố nguy hiểm.

“Tổn thương” có nghĩa là bất kỳ tác động bất lợi đáng kể nào đối với sức khỏe về thể chất, tâm lý hoặc cảm xúc an lạc của một con người (và bao gồm cả làm tổn thương bản thân).

### **Phương tiện di chuyển**

Gia đình homestay có thể yêu cầu học sinh sử dụng phương tiện công cộng phù hợp hoặc các phương tiện đi lại an toàn khác từ nhà đến trường hoặc cho các hoạt động ngoài phạm vi trường.

Học sinh không được đi chung xe lái bởi người không có bằng. Học sinh không được đi chung xe lái bởi người có bằng học lái (biển L) hoặc người lái có bằng tạm thời (biển P) trừ khi có giấy đồng ý của phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp và chúng tôi.

Học sinh chỉ có thể lái xe nếu:

- học sinh lấy được bằng lái xe Queensland;
- chiếc xe được đăng ký dưới tên học sinh hoặc phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp;
- chiếc xe được bảo hiểm hai chiều đầy đủ có bảo hiểm cả cho người lái xe mắc lỗi; và
- có sự đồng ý của phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp.

Học sinh có thể, với sự đồng ý của phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp, học lái xe với một thầy dạy lái chuyên nghiệp nếu học sinh có bằng học lái Queensland.

## **Chính sách về Y tế**

### **Thông tin Sức khỏe**

Quý vị phải cho chúng tôi biết tất cả những thông tin cần thiết về sức khỏe thể chất và tâm lý của học sinh bao gồm tiền sử bệnh lý, tình trạng bệnh, các loại dị ứng, và các loại thuốc mà học sinh đang sử dụng, để chúng tôi có thể đảm bảo sự hỗ trợ cần thiết ở trường cũng như (trong trường hợp học sinh ở với gia đình homestay) có thể chấp thuận và giám sát sự hỗ trợ và sắp xếp về an sinh được yêu cầu bởi thị thực du học. Điều này áp dụng từ trước khi học sinh đến Úc cũng như trong suốt thời gian sống tại Úc.

Học sinh phải cung cấp mọi hồ sơ bệnh án chúng tôi yêu cầu.

Thông tin về sức khỏe của học sinh sẽ được bảo mật nhưng chúng tôi có thể chia sẻ thông tin đó với nhà trường, gia đình homestay của học sinh, cũng như các chuyên gia y tế trực tiếp thăm khám học sinh để học sinh được chăm sóc cho phù hợp.

Nếu quý vị không cung cấp đầy đủ các thông tin sức khỏe, chúng tôi có thể đưa ra quyết định không chấp thuận việc sắp xếp an sinh hay hỗ trợ cho học sinh. Điều này có thể ảnh hưởng tới việc nhập học của học sinh.

Xem thêm phần [Chính sách về Quyền riêng tư](#).

## **Điều trị y tế**

Nếu học sinh cần sự chăm sóc y tế hoặc sức khỏe khác (ngoài chăm sóc thông thường cho bệnh hoặc chấn thương nhẹ), chúng tôi sẽ có mọi nỗ lực để liên lạc với phụ huynh, người giám hộ hợp pháp và gia đình homestay của học sinh ngay khi có thể.

Chúng tôi có thể, trong trường hợp được cho là phù hợp và có lợi nhất cho học sinh:

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

Nếu chúng tôi nghĩ học sinh cần sự điều trị của một chuyên gia chăm sóc sức khỏe, chúng tôi có thể cho phép bất cứ việc điều trị y tế hoặc điều trị chuyên nghiệp nào khác mà chúng tôi tin là có lợi nhất cho học sinh. Điều này bao gồm chuyển bệnh viện, quy trình cấp cứu và quản lý thuốc và dược phẩm. Để làm được điều này, chúng tôi có thể thay học sinh ký các đơn ưng thuận cho sự tiến hành các quy trình y tế và sức khỏe.

Học sinh phải hoàn trả cho chúng tôi mọi chi phí liên quan tới điều trị chúng tôi cho phép thực hiện cho học sinh.

Trong phần **Điều trị y tế** này, “chúng tôi” bao gồm gia đình homestay của học sinh.

## **Bảo hiểm**

Bảo hiểm Y tế Học sinh Quốc tế (**OSHC**) là bảo hiểm để hỗ trợ học sinh quốc tế chi trả được các chi phí cơ bản của dịch vụ chăm sóc y tế và bệnh viện, cũng như cung cấp một số quyền lợi giới hạn về thuốc men và dịch vụ xe cứu thương mà học sinh có thể cần ở Úc. OSHC không bảo hiểm cho mọi chi phí y tế học sinh có khả năng sẽ cần.

Trừ khi các cơ quan di trú hướng dẫn khác, học sinh phải mua và duy trì hợp đồng OSHC trong thời hạn của thị thực du học.

Chúng tôi khuyên rằng học sinh nên mua thêm bảo hiểm sức khỏe hoặc bảo hiểm du lịch để bảo hiểm toàn diện hơn các chi phí chăm sóc sức khỏe học sinh có khả năng sẽ cần, bao gồm chi phí về nước trong trường hợp bị thương, bệnh tật nặng hoặc tử vong.

## **Các quyền và trách nhiệm khác**

### **Thị thực**

Việc nhập học của học sinh tùy thuộc vào việc học sinh xin được và duy trì thị thực du học theo luật

pháp Úc. Nếu vi phạm điều kiện của thị thực du học hoặc thị thực bị hủy bỏ, chúng tôi có thể thông báo cho học sinh ý định hủy nhập học của học sinh (xem phần [Chính sách Bảo lưu, Tam ngưng và Hủy khóa học](#)).

Nếu học sinh vi phạm thỏa thuận này, chúng tôi có thể buộc phải báo cáo sự vi phạm tới các cơ quan có thẩm quyền. Nếu việc nhập học của học sinh bị hủy vì bất cứ lý do nào, chúng tôi phải báo cáo việc này tới các cơ quan có thẩm quyền. Trong mỗi trường hợp, thị thực du học của học sinh đều có thể bị hủy.

Nếu luật pháp Úc không yêu cầu học sinh có thị thực du học để tham gia một khóa học (ví dụ, trẻ em dưới sáu tuổi), các nghĩa vụ của thỏa thuận này dành cho học sinh có thị thực du học sẽ không áp dụng cho tới khi, tùy thời điểm nào tới trước:

- luật pháp Úc yêu cầu học sinh có thị thực du học; hoặc
- học sinh xin được thị thực du học.

## Chính sách về Khiếu nại

### Bàn bạc trước tiên

Khi có vấn đề, trước khi làm đơn khiếu nại với Bộ, chúng tôi khuyến khích quý vị hãy liên lạc với nhà trường để tìm cách giải quyết vấn đề này. Nếu có vấn đề liên quan đến khóa học, sắp xếp về chỗ ở hay an sinh, học sinh nên bàn vấn đề này với nhân viên điều phối học sinh quốc tế của mình.

Nếu có vấn đề đối với nhân viên điều phối học sinh quốc tế hay quyết định họ đã đưa ra, quý vị nên bàn vấn đề với Hiệu trưởng của trường.

Học sinh có thể có một người hỗ trợ đi cùng trong bất cứ cuộc họp nào.

### Thủ tục Khiếu nại

Chúng tôi xử lý các khiếu nại của khách hàng đúng với Khuôn khổ Quản lý Khiếu nại của Khách hàng của Bộ Giáo Dục (<http://ppr.det.qld.gov.au/corp/governance/Pages/Customer-complaints-management.aspx>) và các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn của khuôn khổ.

Học sinh có thể chính thức làm đơn khiếu nại nếu không hài lòng với dịch vụ hay hành động của nhà trường, bộ, nhân viên, hoặc các sự sắp xếp để cung cấp dịch vụ liên quan đến khóa học. Chúng tôi không thu phí sử dụng quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Nếu khiếu nại của học sinh là về một quyết định chúng tôi đưa ra và dựa theo quy trình kháng cáo (xem phần [Chính sách Kháng cáo](#)) quy trình khiếu nại sẽ không áp dụng.

Học sinh có thể làm đơn khiếu nại bằng cách:

- liên lạc với nhà trường;
- điền tờ đơn trên trang mạng của Chính phủ Queensland – khiếu nại và khen ngợi <https://www.complaints.services.qld.gov.au/>;
- gọi số 13QGOV (13 74 68) trong nước Úc;

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

Học sinh có thể xin trợ giúp viết khiếu nại (ví dụ như hỏi phụ huynh, gia đình homestay hoặc luật sư) và có thể đưa một người theo để hỗ trợ trong mỗi buổi họp với chúng tôi để bàn bạc về khiếu nại.

Chúng tôi sẽ xác nhận bằng văn bản rằng đã nhận đơn khiếu nại và bắt đầu quy trình giải quyết khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ quyết định và thông báo cho học sinh kết quả cũng như lý do cho kết quả đó sớm nhất có thể.

Để có thêm thông tin, hãy vào trang mạng của Bộ Giáo Dục về Lời khen ngợi, đề nghị và khiếu nại của khách hàng <https://qed.qld.gov.au/contact/customer-compliments-complaints>.

## Chính sách Kháng cáo

Học sinh có thể kháng cáo quyết định chúng tôi đưa ra (**Kháng cáo Nội bộ**) về việc:

- báo cáo học sinh với cơ quan có thẩm quyền (xem phần [Chính sách về Đi học](#) và [Quá trình Học tập](#));
- không trì hoãn hoặc bảo lưu việc nhập học theo yêu cầu của học sinh (xem phần [Bảo lưu, Tam ngưng và Hủy khóa học](#));
- tạm ngưng hoặc hủy bỏ việc nhập học theo ý kiến của chúng tôi (xem phần [Chính sách Bảo lưu, Tam ngưng và Hủy khóa học](#));
- từ chối yêu cầu chuyển trường của học sinh (xem phần [Chính sách về Chuyển trường](#)); hoặc
- về kết quả của khiếu nại chính thức học sinh gửi chúng tôi (xem phần [Chính sách Khiếu nại](#)).

Chúng tôi không thu phí xử lý kháng cáo theo quy trình này.

### Kháng cáo như thế nào

Để kháng cáo, trong vòng 20 ngày làm việc từ khi nhận thông báo của chúng tôi, học sinh nên:

- liên lạc trực tiếp với chúng tôi qua email [OADG\\_RRI@qed.qld.gov.au](mailto:OADG_RRI@qed.qld.gov.au), ghi tên học sinh trong email;
- bao gồm trong tiêu đề của email "Kháng cáo tới Assisstant Director-General, State Schools - Rural, Remote and International"; và
- bao gồm mọi thông tin liên quan, cả lý do tại sao học sinh nghĩ chúng tôi nên thay đổi quyết định.

Học sinh còn có thể kháng cáo qua đường bưu điện tới Assistant Director-General, State Schools – Rural, Remote and International, PO Box 15050, City East Qld 4002. Quý vị nên gửi email để kháng cáo có thể được giải quyết nhanh nhất có thể.

Học sinh có thể xin trợ giúp viết kháng cáo (ví dụ, từ phụ huynh, homestay hoặc luật sư) và có thể đưa một người theo để hỗ trợ trong mỗi buổi họp với chúng tôi để bàn bạc về kháng cáo.

## Quyết định

Chúng tôi sẽ xác nhận bằng văn bản rằng đã nhận được kháng cáo và bắt đầu quy trình giải quyết kháng cáo trong vòng 10 ngày làm việc từ ngày nhận kháng cáo chính thức. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định và thông báo cho học sinh bằng văn bản kết quả cũng như chi tiết các lý do của chúng tôi sớm nhất có thể.

## Chưa hài lòng?

Nếu học sinh không hài lòng với quyết định của chúng tôi, học sinh có thể làm đơn khiếu nại (**Kháng cáo Bên ngoài**) với Thanh tra Queensland qua email [ombudsman@ombudsman.qld.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.qld.gov.au) hoặc gửi bưu điện tới Thanh tra Queensland, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001 trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận quyết định của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tuân thủ mọi quyết định của Thanh tra.

Học sinh còn có thể liên lạc với Bộ Giáo dục Úc bất cứ lúc nào nếu có khiếu nại. Vui lòng lưu ý rằng bộ chỉ can thiệp nếu nghĩ rằng chúng tôi đã không tuân thủ các quy định của *Quy tắc Thực hành Quốc gia cho Nhà cung cấp Giáo dục và Đào tạo cho Học sinh nước ngoài 2018* và sẽ không thay thế quyết định của bộ bằng quyết định chúng tôi đã đưa ra. Khiếu nại tới Bộ không thuộc quy trình kháng cáo của chúng tôi.

## Hành động của chúng tôi trong quy trình kháng cáo

Nếu học sinh kháng cáo một quyết định, chúng tôi sẽ không thực thi quyết định đó:

- đối với quyết định đình chỉ hoặc hủy bỏ việc nhập học — cho tới khi quy trình Kháng cáo Nội bộ đã kết thúc và kết quả ủng hộ quyết định của chúng tôi, trừ khi có hoàn cảnh giảm nhẹ liên quan tới phúc lợi của học sinh; hoặc
- đối với quyết định báo cáo học sinh với cơ quan có thẩm quyền (xem phần [Chính sách về Đi học](#) và [Chính sách về Quá trình học tập](#)) – cho tới khi mọi quy trình Kháng cáo Bên ngoài đã kết thúc và kết quả ủng hộ quyết định của chúng tôi.

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

## Nếu học sinh không kháng cáo

Nếu học sinh không kháng cáo trong thời hạn cho phép, quyết định sẽ có hiệu lực ngay lập tức.

## Chính sách về Quyền Riêng Tư

Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân khi quý vị nộp hồ sơ xin học và trong quá trình ghi danh, bao gồm thông tin chúng tôi có được trong việc thực hiện thỏa thuận này. Một số thông tin được yêu cầu với mục đích tuân thủ các nghĩa vụ theo luật pháp Úc (như *Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài 2000* và *Quy tắc Thực hành Quốc gia cho Nhà cung cấp Giáo dục và Đào tạo cho Học sinh nước ngoài*).

Chúng tôi có thể lưu trữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân học sinh cung cấp liên quan tới thỏa thuận này và các chương trình học sinh quốc tế để chúng tôi có thể thực hiện thỏa thuận và việc nhập học của học sinh, cung cấp khóa học, làm tròn bổn phận chăm sóc học sinh và tuân thủ luật pháp Úc.

Chúng tôi có thể lưu trữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của học sinh để đăng ký học sinh với Cơ quan Quản lý Chương trình Giảng dạy và Đánh giá Queensland và mở tài khoản học sinh.

Nếu học sinh ở với gia đình homestay, chúng tôi sẽ lưu trữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của học sinh để chấp thuận và giám sát về chỗ ở, hỗ trợ và phúc lợi chung của học sinh trong thời gian ở

với gia đình homestay và sẽ có sự trao đổi thường xuyên thông tin cá nhân của học sinh giữa gia đình homestay và chúng tôi, bao gồm thông qua các dịch vụ trực tuyến an toàn như QParents.

Nếu học sinh đề cử một đại diện giáo dục cho hồ sơ xin học của mình, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân của học sinh cho đại diện đó, trong suốt quá trình ghi danh, trừ khi học sinh thông báo bằng văn bản cho chúng tôi không làm như vậy.

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân của học sinh cho cơ quan Chính phủ Liên bang bao gồm các cơ quan chịu trách nhiệm điều hành di trú hoặc dịch vụ giáo dục, nhà cung cấp OSHC (nếu chúng tôi sắp xếp OSHC cho học sinh), các Trường Công lập Queensland và gia đình homestay. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cá nhân của học sinh khi được cho phép hoặc yêu cầu bởi pháp luật.

Xem thêm phần [Chính sách về Y tế](#).

Chi tiết chính sách về quyền riêng tư, bao gồm cách quý vị có thể tiếp cận thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu trữ, có trên website <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti>.

## Ứng dụng Passport to Queensland

Để giúp chuẩn bị cho cuộc sống của học sinh tại Queensland, chúng tôi đã tạo một ứng dụng có tên là "Your Passport to Queensland" mà học sinh có thể tải xuống qua Apple App Store và Google Play. Bằng cách tải xuống và cài đặt ứng dụng này, học sinh đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện của Ứng dụng Định hướng trước khi Khởi hành ra nước ngoài của Bộ Giáo Dục có sẵn trên trang mạng EQI tại <https://eqi.com.au/for-students/your-passport-to-queensland/terms-and-conditions>, và thì thoảng được cập nhật.

## Chính sách về Lệ phí và Thanh toán

### Loại chi phí

Quý vị phải nộp tất cả:

- học phí;
- chi phí khác ngoài học phí (như phí homestay, bảo hiểm OSHC và phí hành chính liên quan tới việc nhập học của học sinh); và
- các phí khác liệt kê trong thỏa thuận này (ví dụ, để hoàn trả các chi phí y tế chúng tôi đã trả thay cho học sinh).

Quý vị cần giữ giấy biên nhận của tất cả các khoản thanh toán học phí và chi phí khác. Quý vị chịu trách nhiệm giữ một bản sao của thỏa thuận này do chúng tôi cung cấp.

### Bao nhiêu?

Học phí và các chi phí khác ngoài học phí do chúng tôi xác định và thường tăng mỗi năm. Chi phí thực phải trả sẽ phụ thuộc vào khóa học, cấp độ lớp, học sinh sống và học ở đâu và thời điểm bắt đầu khóa học đó. Tất cả học sinh quốc tế trong cùng hoàn cảnh sẽ trả các khoản phí như nhau.

Chúng tôi công bố bảng lệ phí trên trang mạng EQI tại <https://eqi.com.au/study-options/fees>. Mọi chi phí phải được thanh toán bằng đô la Úc.

Chúng tôi có thể thu phí hành chính nếu học sinh yêu cầu nhiều thay đổi về chi tiết khóa học và/hoặc phúc lợi trước khi bắt đầu học.

Các thông tin khác về các lệ phí không thuộc học phí (không liên quan đến chương trình giảng dạy và các cuộc dã ngoại không bắt buộc) có trên trang mạng của nhà trường.

Tổng chi phí ước tính cho toàn bộ khóa học của quý vị, dựa trên chi phí hiện áp dụng theo ngày của thỏa thuận này, được liệt kê trong Bản sao kê đính kèm theo thỏa thuận.

### **Hóa đơn**

Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn học phí và các phí khác cho học sinh trước ngày khóa học bắt đầu và trong quá trình học nếu có chi phí phải nộp theo đợt hoặc khi có các khoản phải nộp khác.

Quý vị phải thanh toán khoản đã được xuất hóa đơn trước ngày đáo hạn. Quý vị cũng có thể trả nhiều hơn khoản phải nộp trước khi khóa học bắt đầu.

Bất cứ khoản thanh toán nào dư ra so với số tiền yêu cầu của hóa đơn sẽ được chuyển sang dạng tạm ứng để trả cho các chi phí trong tương lai. Các chi phí đó, bao gồm cả các chi phí học sinh còn nợ nếu có, sẽ được xuất hóa đơn theo biểu phí hiệu lực áp dụng cho năm tương ứng.

### **Phí homestay**

Nếu sẽ ở với gia đình homestay, học sinh phải nộp phí homestay cho toàn bộ thời gian khóa học cộng 1 tuần tại thời điểm đầu và cuối mỗi khóa học.

Nếu khóa học bao gồm kỳ nghỉ hè tháng Mười hai – tháng Một, học sinh phải nộp phí homestay cho khoảng thời gian đó hoặc phí giữ chỗ tại homestay đang ở cho khoảng thời gian vắng mặt.

Ngoại trừ những điều nói trên, học sinh phải nộp phí homestay kể cả có thực sự ở với gia đình homestay được chấp thuận tại thời điểm liên quan hay không (ví dụ, khi học sinh vắng mặt trong các kỳ đi nghỉ được chấp thuận).

### **Không thanh toán**

Nếu học phí không được thanh toán đầy đủ và đúng hạn, chúng tôi có thể sử dụng các khoản phí khác chưa dùng (trừ phí homestay) để thanh toán cho khoản học phí chưa nộp.

Nếu học sinh không thanh toán đúng hạn, chúng tôi có thể hủy việc nhập học và thị thực du học của học sinh có thể bị ảnh hưởng.

## **Chính sách Hoàn phí**

### **Quyền hạn của học sinh**

Nếu học sinh không hoàn thành khóa học, học sinh có thể xin hoàn trả một số phí đã nộp trong một số hoàn cảnh nhất định liệt kê dưới đây. Một số khoản học phí và chi phí phải thu khác có thể không hoàn trả.

Chúng tôi sẽ hoàn trả bất cứ khoản nào khác do luật pháp Úc quy định. Nếu học sinh trình bày hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục, chúng tôi có thể xem xét trả lại các khoản chưa dùng khác.

Yêu cầu hoàn trả phí bảo hiểm OSHC phải được gửi đến nhà cung cấp OSHC của học sinh.

Văn bản thỏa thuận này, và quyền khiếu nại cũng như kháng cáo quyết định và hành động dưới các quy trình khác nhau, không ảnh hưởng tới quyền hạn của học sinh theo *Luật Người Tiêu Dùng Úc* nếu *Luật Người Tiêu Dùng Úc* áp dụng.

### **Số tiền hoàn trả**

Số tiền hoàn trả cho học sinh phụ thuộc vào các trường hợp liệt kê dưới đây.



<b>Trường hợp</b>	<b>Số tiền hoàn trả</b>
Thị thực bị từ chối.	Hoàn trả học phí và các phí khác đã nộp, trừ đi khoản ít hơn trong các khoản sau: \$500 hoặc 5% học phí và phí khác đã nộp, theo quy định của luật pháp Úc ( <i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài (Tính toán Hoàn trả) 2014</i> ).
Học sinh không phải trả học phí nữa (ví dụ, học sinh cung cấp bằng chứng bằng văn bản rằng học sinh đã trở thành thường trú nhân tại Úc).	Hoàn trả học phí chưa dùng.
<b>Chương trình homestay</b>	
Học sinh rút khỏi chương trình homestay và có văn bản thông báo tối thiểu 14 ngày.	Hoàn trả phí homestay chưa dùng.
Học sinh rút khỏi chương trình homestay và có văn bản thông báo ít hơn 14 ngày.	Hoàn trả phí homestay chưa dùng tính từ sau 14 ngày từ ngày nhận thông báo.
Hoàn trả phí homestay chưa dùng (áp dụng cho thời gian nghỉ hè Tháng 12 – Tháng 1 của trường). Bằng chứng được cho phép đi xa bảy ngày hay lâu hơn phải được cung cấp cùng với đơn yêu cầu hoàn phí.	Hoàn trả mức phí chênh lệch giữa phí homestay hàng tuần và phí giữ chỗ homestay.
<b>Hủy bỏ hoặc lỗi do chúng tôi</b>	
Chúng tôi hủy bỏ việc nhập học của học sinh trước ngày học sinh bắt đầu khóa học.	Hoàn trả các chi phí đã nộp (học phí và homestay).
Chúng tôi không cung cấp khóa học tại địa điểm thỏa thuận vào ngày bắt đầu đã thỏa thuận.	Hoàn trả học phí chưa dùng, theo quy định của luật pháp Úc ( <i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài (Tính toán Hoàn trả) 2014</i> ).
Chúng tôi ngừng cung cấp khóa học trước khi khóa học hoàn thành.	Hoàn trả học phí chưa dùng, theo quy định của luật pháp Úc ( <i>Đạo luật Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài 2000, Dịch vụ Giáo dục cho Học sinh Nước ngoài (Tính toán Hoàn trả) 2014</i> ).
<b>Hủy bỏ hoặc lỗi khác</b>	
Thư Xác nhận Nhập học của học sinh bị hủy vì chúng tôi báo cáo học sinh vi phạm điều kiện thị thực (xem <a href="#">Chính sách về Đi học</a> và <a href="#">Chính sách về</a>	Hoàn trả học phí chưa dùng, tính từ sau 10 tuần từ ngày việc nhập học bị hủy bỏ.

Trường hợp	Số tiền hoàn trả
<a href="#">Quá trình học tập</a> .	
Chúng tôi hủy việc nhập học của học sinh sau ngày bắt đầu (xem phần <a href="#">Chính sách Bảo lưu, Tam ngưng và Hủy khóa học</a> ).	Hoàn trả học phí chưa dùng, tính từ sau 10 tuần từ ngày việc nhập học bị hủy bỏ.
Chúng tôi hủy việc nhập học của học sinh sau ngày bắt đầu do vi phạm điều kiện của thị thực du học.	Hoàn trả học phí chưa dùng, tính từ sau 10 tuần từ ngày việc nhập học bị hủy bỏ.
<b>Học sinh rút đơn xin học</b>	
Học sinh rút đơn xin học tối thiểu 10 tuần trước ngày bắt đầu.	Hoàn trả các chi phí đã nộp (học phí và homestay) trừ phí hành chính để chi trả các chi phí phát sinh hợp lý do việc rút đơn xin học.
Học sinh rút đơn xin học ít hơn 10 tuần trước ngày bắt đầu.	Hoàn trả các chi phí đã nộp tính từ sau 10 tuần từ ngày nhận thông báo bằng văn bản, trừ phí hành chính để chi trả các chi phí phát sinh hợp lý do việc rút đơn xin học.
Học sinh rút đơn xin học sau ngày bắt đầu và có văn bản thông báo tối thiểu 10 tuần.	Hoàn trả học phí chưa dùng.
Học sinh rút đơn xin học sau ngày bắt đầu và có văn bản thông báo ít hơn 10 tuần.	Hoàn trả học phí chưa dùng, tính từ sau 10 tuần từ ngày nhận thông báo bằng văn bản.

### Quy trình hoàn phí

Để được hoàn phí, quý vị cần nộp một đơn yêu cầu hoàn phí hoàn chỉnh (có trên website của chúng tôi) và cung cấp bằng chứng hỗ trợ (nếu có).

Quý vị không cần nộp đơn hoàn phí trong trường hợp chúng tôi không cung cấp khóa học cho quý vị.

### Thanh toán Hoàn phí

Nếu chúng tôi không cung cấp được khóa học cho học sinh, chúng tôi sẽ hoàn trả học phí chưa dùng theo luật pháp Úc trong vòng 14 ngày. Ngoài trường hợp đó ra, chúng tôi sẽ hoàn trả trong vòng 28 ngày từ ngày nhận đơn yêu cầu hoàn phí được điền đầy đủ.

Chúng tôi có thể trừ bất cứ khoản còn phải thu nào từ khoản hoàn phí phải trả cho quý vị.

Mọi khoản tiền hoàn lại được xác định theo loại phí và quý vị không thể dùng bất cứ khoản hoàn trả nào để bớt đi số tiền phải thanh toán cho một loại phí khác.

Mọi khoản tiền hoàn lại sẽ được trả bằng đô la Úc cho phụ huynh, người giám hộ hợp pháp của học sinh hoặc theo chỉ dẫn của quý vị. Tuy nhiên, nếu học sinh trên 18 tuổi và tự trả các khoản đó, chúng tôi sẽ hoàn trả cho học sinh.

Chúng tôi sẽ thực hiện mọi thanh toán theo hướng dẫn thanh toán quý vị cung cấp theo từng thời

điểm. Quý vị nên liên lạc với chúng tôi tại [EQInternational@qed.qld.gov.au](mailto:EQInternational@qed.qld.gov.au) nếu cần cập nhật các hướng dẫn đó.

## Hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục

Chúng tôi có thể cân nhắc các điều khoản trong thỏa thuận này nếu học sinh gặp hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục.

Hoàn cảnh mang tính nhân đạo là các hoàn cảnh, theo ý kiến của chúng tôi:

- không nằm trong tầm kiểm soát của học sinh hoặc do học sinh gây ra; và
- tác động bất lợi tới phúc lợi hoặc quá trình học tập của học sinh (ví dụ các trường hợp liên quan đến bệnh tật, tang tóc hoặc các sự kiện đau thương khác).

Hoàn cảnh đủ thuyết phục là các hoàn cảnh, theo ý kiến của chúng tôi, có lợi ích giáo dục tốt nhất cho học sinh.

Nếu học sinh gặp phải hoàn cảnh mang tính nhân đạo và đủ thuyết phục, quý vị nên thông báo cho chúng tôi sớm nhất có thể để chúng tôi cân nhắc tình trạng của học sinh. Quý vị cần phải cung cấp bằng chứng xác đáng cho trường hợp này.

## Thay đổi các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này có thể được sửa đổi bởi chúng tôi theo từng thời điểm. Tất cả các thay đổi được áp dụng chung cho mọi học sinh quốc tế. Chúng tôi sẽ thông báo cho học sinh tối thiểu ba tháng trước khi thay đổi có hiệu lực.

Học sinh tham gia khóa học sau khi thay đổi có hiệu lực sẽ được coi như học sinh đã đồng ý với thay đổi đó.

Nếu không đồng ý với các thay đổi, học sinh có thể hủy việc nhập học của mình bất cứ lúc nào trước khi thay đổi có hiệu lực. Nếu học sinh hủy việc nhập học của mình, chúng tôi sẽ hoàn trả mọi khoản phí chưa dùng.

## Chính sách và thủ tục

Các Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn này là các chính sách của chúng tôi dưới Đạo luật ESOS, đúng với mục tiêu của *Quy tắc Hành nghề Quốc gia dành cho các Nhà cung cấp Giáo dục và Đào tạo cho Học sinh quốc tế năm 2018*. Các chính sách này tạo thành Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn.

Ngoài ra chúng tôi còn công bố các chính sách và thủ tục khác, hỗ trợ thủ tục hành chính của Văn bản Thỏa Thuận này trên trang mạng EQI tại [www.eqi.com.au](http://www.eqi.com.au). Các chính sách và thủ tục đó không tạo thành Điều khoản và Điều kiện Tiêu chuẩn.