

TERMINI E CONDIZIONE GENERALI

Studio

Requisiti per l'accesso

Per gli studenti della scuola superiore: se dopo l'arrivo è evidente che i requisiti accademici e/o linguistici previsti per il corso di studi prescelto non sono soddisfatti, potrebbe essere necessario frequentare un corso **HSP** (High School Preparation) presso una scuola statale del Queensland prima di intraprendere il regolare corso di studi della scuola superiore.

Se dopo l'iscrizione al corso HSP lo studente non avrà dimostrato progressi soddisfacenti per l'accesso al regolare corso di studi della scuola superiore:

- potrebbe essere necessario
 - iscriversi a un anno di livello inferiore; o
 - seguire un altro corso HSP, o
- annullare l'iscrizione.

Se lo studente riceve una comunicazione da Education Queensland International (EQI) che notifica l'intenzione di annullare l'iscrizione, lo studente potrà avvalersi dei diritti previsti nella sezione **Appelli**.

Frequenza

La frequenza al corso di studi è una condizione necessaria prevista dal visto per studenti. Se la frequenza al corso non è soddisfacente, EQI dovrà informare le autorità competenti e il visto per studenti potrebbe essere revocato.

La frequenza quotidiana a scuola è obbligatoria. Consultare il sito web della scuola per conoscere gli orari di inizio e fine delle lezioni.

In caso di assenza nel giorno concordato per l'inizio delle lezioni senza che sia stata fornita:

- notifica in anticipo; e
- documentazione che dimostri la presenza di gravi motivi familiari o di altra natura,

l'iscrizione sarà considerata annullata.

Assenze

La scuola prenderà quotidianamente nota delle presenze e delle assenze.

Lo studente è tenuto a informare la scuola in caso di assenza parziale o totale durante una giornata scolastica. Consultare il sito della scuola per conoscere le modalità di comunicazione delle assenze.

Si rischia di non soddisfare i requisiti di frequenza

In caso di:

- assenza per 5 o più giorni consecutivi;
- frequenza pari al 90% delle ore di insegnamento del corso per semestre; o
- altri problemi relative alla frequenza,

il coordinatore per gli studenti stranieri potrà richiedere un incontro per discutere sulla frequenza ed eventuale documentazione per giustificare le assenze (es. certificati medici).

Se la frequenza alle lezioni del corso è pari a 85%, lo studente e i suoi genitori o il tutore legale riceveranno un ammonimento per iscritto.

Frequenza insoddisfacente

In caso di mancata partecipazione ad almeno l'80% delle lezioni previste dal corso, lo studente riceverà una notifica scritta in cui la scuola comunica l'intenzione di segnalare alle autorità preposte il mancato soddisfacimento dei requisiti previsti per la frequenza. La scuola potrà a sua discrezione decidere di non procedere alla segnalazione se:

- sarà fornita documentazione che giustifichi le assenze per gravi motivi familiari o di altra natura;
- esista la convinzione che, in qualunque caso, sia ragionevole non procedere alla segnalazione; e
- la frequenza registrata è pari ad almeno il 70%. (qualora la frequenza scenda al di sotto del 70%, la scuola dovrà comunicarlo alle autorità)

Qualora lo studente riceva una notifica in cui la scuola dichiara l'intenzione di informare le autorità, lo studente potrà avvalersi dei diritti stabiliti nella sezione **Appelli**.

Condotta

Se la condotta di uno studente è insoddisfacente, EQI potrà annullare o sospendere la sua iscrizione. Ciò potrebbe avere ripercussioni sul visto per studenti.

A scuola

Lo studente è tenuto a:

- partecipare attivamente alle attività scolastiche;
- essere responsabile della propria condotta e del proprio apprendimento;
- rispettare tutti i membri della comunità scolastica, l'ambiente scolastico e la proprietà;
- collaborare con il personale e le altre autorità scolastiche; e
- rispettare il regolamento della scuola. Consultare il sito web della scuola per conoscere il piano scolastico per una condotta responsabile.

In ogni momento

Lo studente è tenuto a:

- rispettare la legge australiana e le condizioni previste dal visto per lo studio;
- non bere alcolici, non fumare, non utilizzare illegalmente prescrizioni mediche e non fare uso di droghe illegali;
- non comportarsi in modo da mettere a repentaglio la propria sicurezza e quella degli altri; e
- non comportarsi in modo da screditare la scuola o il programma.

Progressi accademici

Il conseguimento di progressi accademici soddisfacenti è una condizione prevista dal visto per studenti. Se i progressi scolastici di uno studente non sono sufficienti, EQI dovrà farne comunicazione alle autorità e il visto per studenti potrebbe essere revocato.

Durata del corso di studi

Lo studente è tenuto a completare il suo corso di studi entro la data stabilita nella Conferma dell'iscrizione inviata dalla scuola.

EQI potrebbe concedere più tempo per completare un corso esclusivamente in presenza di gravi motivi familiari o di altra natura, se il corso viene ridotto a causa di problemi oggettivi che impediscono allo studente di ottenere progressi o in caso di approvazione di un rinvio o di una sospensione degli studi (vedere la sezione **Rinvio, sospensione e annullamento**).

Requisiti del corso

I criteri richiesti per soddisfare i progressi accademici nei vari corsi sono stabiliti nella sezione Progressi accademici pubblicata sul sito www.eqi.com.au.

La scuola comunicherà allo studente la sua valutazione scolastica. Consultare il sito web dell'Autorità del Queensland responsabile del curriculum e della valutazione (<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>) per avere informazioni sulle modalità di valutazione dei corsi.

La scuola non garantisce allo studente il passaggio al livello di studi successivo o il completamento del corso.

Relazioni

La scuola fornirà ai genitori dello studente o al tutore legale una relazione scritta ogni semestre.

Progressi accademici insoddisfacenti

La scuola monitorerà l'impegno e i risultati dello studente per garantire il completamento del corso nei tempi stabiliti e per fornire assistenza allo studente in caso di difficoltà. La scuola attuerà congrue strategie d'intervento al fine di stabilire se lo studente è a rischio di non soddisfare i requisiti in materia di progresso accademico e comunicare e prestare assistenza allo studente stesso con la necessaria tempestività per consentire il conseguimento di un ragionevole progresso nell'ambito del corso.

Intervento formale

Se lo studente non sta facendo registrare risultati soddisfacenti, il preside invierà allo studente e ai genitori o al tutore legale un ammonimento scritto. Lo studente dovrà incontrare il preside per elaborare un piano mirato al miglioramento delle prestazioni scolastiche.

Qualora la relazione di fine semestre indichi che non sono stati ottenuti progressi soddisfacenti, la scuola fornirà una notifica scritta in cui si dichiara l'intenzione di segnalare alle autorità competenti la violazione dei requisiti del visto per studenti in materia di progressi accademici.

Qualora lo studente dovesse ricevere comunicazione dell'intenzione di segnalare alle autorità la sua situazione, lo studente potrà avvalersi dei diritti di cui alla sezione **Appelli**.

Rinvio, sospensione e annullamento

EQI è tenuta a segnalare alle autorità eventuali rinvii, sospensioni o annullamenti dell'iscrizione dello studente che potrebbero avere conseguenze sul visto per lo studente.

Su richiesta dello studente

Lo studente potrà richiedere il rinvio o la sospensione della sua iscrizione in caso di gravi motivi familiari o di altra natura.

Lo studente potrà richiedere l'annullamento dell'iscrizione in qualsiasi momento.

In tutti i casi lo studente dovrà:

- contattare direttamente EQI per email all'indirizzo EQInternational@qed.qld.gov.au, indicando nell'email il proprio nome;
- indicare nell'oggetto dell'email:
 - "richiesta di rinvio dell'inizio degli studi", "richiesta di sospensione degli studi" o "annullamento dell'iscrizione" (laddove applicabile); e
 - il nome della scuola; e
- fornire documentazione giustificativa in caso di rinvio o sospensione per gravi motivi familiari o di altra natura.

In caso di richiesta di rinvio o sospensione da parte dello studente, EQI si impegna a notificare quanto prima la sua decisione a riguardo. Qualora lo studente non fosse soddisfatto di tale decisione potrà avvalersi dei diritti stabiliti nella sezione **Appelli**.

Su richiesta di EQI

EQI potrà notificare allo studente la sua intenzione di sospendere l'iscrizione nei seguenti casi:

- gravi motivi familiari o di altra natura; oppure
- condotta insoddisfacente (vedere la sezione **Condotta**). Ciò dopo aver messo in atto tutte le azioni necessarie del caso come ad esempio l'esclusione dalle lezioni.

EQI potrebbe notificare allo studente la sua intenzione di annullare l'iscrizione in uno dei seguenti casi:

- omessa presentazione o mancato aggiornamento delle informazioni necessarie per valutare la richiesta di iscrizione dello studente o per gestire l'iscrizione al corso di studi;
- presentazione di informazioni false, fuorvianti o incomplete;
- violazione delle condizioni previste dal visto per studente o annullamento del visto per studenti;
- mancato pagamento delle rette (vedere sezione **Rette**);
- frequenza insoddisfacente (vedere sezione **Frequenza**);
- condotta insoddisfacente (vedere le sezioni **Condotta, Alloggio e Assistenza e Viaggi e attività**). EQI potrà annullare l'iscrizione anche senza aver prima applicato la sospensione;
- progressi scolastici insoddisfacenti (vedere la sezione **Progressi accademici**);
- se lo studente alloggia presso una famiglia ospitante e EQI:
 - è preoccupato del benessere dello studente o di terzi a causa della condotta dello studente o per via di altre circostanze; o
 - stabilisce di non essere più in grado di fornire alloggio, supporto e assistenza generale; o
- altra violazione del presente contratto di iscrizione non menzionata sopra.

Se lo studente riceve la notifica con l'intenzione di EQI di sospendere o annullare l'iscrizione, lo studente potrà avvalersi dei diritti stabiliti nella sezione **Appelli**.

Trasferimenti

Lo studente potrà richiedere il trasferimento ad altra scuola statale del Queensland o altra scuola o istituto non statale abilitato ai sensi della legge australiana a svolgere attività educativa per studenti stranieri.

A seconda della scuola e del corso scelto potrebbero essere previsto il pagamento di rette scolastiche, non scolastiche e per l'alloggio supplementari.

Prima di presentare la domanda, lo studente dovrà consultare il coordinatore degli studenti stranieri e l'addetto all'orientamento scolastico e prendere in considerazione eventuali scadenze stabilite per l'iscrizione presso altre scuole o istituti.

Altra scuola statale del Queensland (trasferimento interno)

La richiesta di trasferimento sarà approvata qualora:

- lo studente dimostra che i genitori o il tutore legale siano favorevoli al trasferimento;
- lo studente fornisca documentazione di gravi motivi familiari o di altra natura;
- EQI sia convinto che il trasferimento rappresenti un vantaggio per lo studente;
- il trasferimento sia approvato dalla scuola precedente e da quella nuova (EQI richiederà l'approvazione per conto dello studente);

- non vi siano inadempimenti relativamente a rette o altri costi dovuti; e
- lo studente paghi le spese amministrative. Consultare la sezione <https://www.eqi.com.au/programs/fees.html> per informazioni sulle attuali spese amministrative. Tali spese potrebbero essere abbuonate nel caso in cui EQI offra allo studente un posto in altra scuola statale del Queensland a seguito dell'impossibilità per lo studente di studiare le materie obbligatorie, costituenti un prerequisito, nella scuola in cui si trova.

Scuola non statale o altro fornitore di servizi di istruzione abilitato (trasferimento esterno)

La richiesta di trasferimento sarà approvata qualora:

- lo studente dimostri che la nuova scuola o il nuovo fornitore di servizi educativi abbia presentato un'offerta di iscrizione;
- EQI sia convinto che il trasferimento rappresenti un vantaggio per lo studente;
- non vi siano inadempimenti relativamente a rette o altri costi dovuti;
- lo studente non maggiorenne avrà dimostrato che:
 - genitori o tutore legale abbiano approvato il trasferimento; e
 - se in mancanza di genitori, tutore legale o altro parente abilitato, la nuova scuola o fornitore di servizi educative accetti la responsabilità di fornire alloggio, supporto e assistenza generale allo studente.

Impedimenti

Una richiesta di trasferimento potrebbe essere rifiutata qualora:

- i requisiti stabiliti sopra non siano soddisfatti; o
- EQI deliberi che lo studente stia agendo allo scopo di evitare la segnalazione alle autorità per l'immigrazione per mancata frequenza scolastica o mancato conseguimento di risultati.

Come presentare la domanda

Lo studente dovrà:

- compilare il modulo di trasferimento disponibile sul sito EQI;
- inviare via email il modulo a EQInternational@qed.qld.gov.au, inserendo la dicitura "domanda di trasferimento (school transfer request)" nell'oggetto dell'email e riportando il proprio nome completo nel corpo dell'email; e
- dimostrare di aver rispettato tutti i requisiti previsti nella presente sezione.

EQI informerà per iscritto lo studente della sua decisione:

- per le richieste di trasferimento esterno entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta e di tutte le informazioni necessarie;
- per le richieste di trasferimento interno entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta e di tutte le informazioni necessarie.

In caso di approvazione, EQI invierà il nullaosta alla nuova scuola o fornitore di servizi educativi come previsto dalla legge australiana. Qualora la domanda venga rifiutata, lo studente potrà avvalersi dei diritti stabiliti nella sezione **Appelli**.

Impossibilità di erogare un corso

In caso di inabilità a erogare il corso, lo studente potrà, a spese di EQI, usufruire di un posto per un corso alternativo. Lo studente non è tenuto ad accettare l'offerta e in tal caso potrà ottenere un rimborso delle rette scolastiche non sostenute (vedere la sezione **Rimborsi**).

Sistemazione

Alloggio e assistenza generale

Condizioni dell'assistenza

Lo studente dovrà alloggiare presso:

- un genitore, il tutore legale o un parente stretto nominato dai genitori o dal tutore legale e approvato dall'ente statale responsabile per la gestione dell'immigrazione; oppure
- una famiglia ospitante autorizzata, purché lo studente sia iscritto alla scuola superiore,

anche se raggiunge la maggiore età prima del termine del corso.

Lo studente non potrà modificare tali accordi salvo autorizzazione scritta di EQI.

Lo studente dovrà segnalare immediatamente a EQI eventuali circostanze gravi o urgenti che mettano a repentaglio il suo benessere.

Se lo studente vive presso un parente che l'organo governativo competente per le pratiche immigratorie riconosce come autorizzato a provvedere all'alloggio e al benessere dello studente stesso, EQI comunicherà con tale parente in merito a tutte le pratiche di iscrizione e andamento degli studi (tra cui interventi assistenziali) come se tale parente fosse il genitore dello studente.

Dettagli di contatto

Lo studente dovrà fornire a EQI l'indirizzo presso il quale risiede in Australia entro 7 giorni dal suo arrivo in Australia. Allo stesso modo, lo studente dovrà comunicare entro 7 giorni eventuali cambiamenti del suo indirizzo di residenza. Ogni eventuale inadempienza in questo senso influirà negativamente sul visto per studente.

Lo studente dovrà altresì comunicare a EQI il proprio numero telefonico e inviare via email i propri dettagli di contatto, tra cui i dati per contattare i genitori/chi ne fa le veci e le persone da avvisare in situazioni d'emergenza. Eventuali modifiche a tali dati devono essere comunicate a EQI entro 7 giorni dal loro verificarsi.

Condotta presso la famiglia ospitante

Lo studente che alloggia presso una famiglia ospitante dovrà:

- rispettare i membri della famiglia ospitante, la proprietà e l'ambiente domestico;

- partecipare attivamente come un membro del nucleo familiare;
- essere responsabile del proprio comportamento;
- osservare le regole della casa;
- rispettare le decisioni della famiglia ospitante relativamente alle sue azioni e al suo benessere compresi le uscite e i rientri; e
- informare la famiglia ospitante sul luogo in cui ci si trova ed essere raggiungibile in qualsiasi momento.

Il mancato rispetto di queste norme potrebbe determinare una condotta insoddisfacente e l'annullamento o sospensione dell'iscrizione o la revoca dell'autorizzazione degli accordi per l'assistenza. Ciò potrebbe influire sul visto per studente.

Cambio della famiglia ospitante

Se lo studente esprime la volontà di alloggiare presso una famiglia ospitante diversa dovrà consultare il coordinatore degli studenti stranieri e l'addetto all'orientamento scolastico. Non saranno autorizzati nuovi accordi per l'alloggio prima della fine della quarta settimana di permanenza, salvo casi eccezionali.

In caso si renda necessario il trasferimento in una nuova famiglia ospitante, lo studente riceverà una notifica scritta almeno due settimane prima. In casi eccezionali (ad esempio per tutelare la sicurezza dello studente), il trasferimento potrebbe essere immediato.

Se la famiglia ospitante è temporaneamente impossibilitata a fornire l'alloggio, lo studente sarà sistemato temporaneamente presso un'altra famiglia ospitante.

Viaggi e attività

La sezione **Viaggi e attività** è applicabile solo se lo studente alloggia presso una famiglia ospitante.

Il mancato rispetto della presente sezione potrebbe determinare una condotta insoddisfacente e la sospensione o annullamento dell'iscrizione o la revoca dell'autorizzazione degli accordi per l'assistenza. Ciò potrebbe influire negativamente sul visto per studente.

Inclusi nel corso

Lo studente è tenuto a partecipare a tutte le attività scolastiche previste dal corso, come escursioni e attività esterne compresi eventuali viaggi.

Attività ordinarie

Lo studente dovrà concordare le proprie attività ordinarie con la famiglia ospitante e rispettare le decisioni prese.

Le attività ordinarie includono gli spostamenti da e per la sede delle attività scolastiche o esterne e le normali attività domestiche come spesa, intrattenimento, sport, visite agli amici e consulenze mediche. Non sono previsti pernottamenti in luoghi diversi dalla residenza della famiglia ospitante.

Attività straordinarie

Lo studente dovrà richiedere l'autorizzazione per eventuali attività straordinarie. Questo vale anche per spostamenti che comportano assenze dalla residenza della famiglia ospitante che si protraggono oltre la stessa giornata, attività in cui il soggetto che eroga le attività sportive, ricreative e del tempo libero richiede il consenso dei genitori oppure attività che richiedono la vigilanza da parte di soggetti diversi dalla famiglia ospitante.

Per valutare tale autorizzazione saranno presi in considerazione tutti i fattori importanti come la natura dell'attività, gli accordi per la supervisione, il benessere, l'età e la maturità dello studente. Potrebbe altresì essere necessario il parere di genitori, tutori legali e famiglie ospitante che tuttavia non garantirà necessariamente l'approvazione, anche in caso di consenso.

Per richiedere un'autorizzazione, lo studente dovrà compilare il modulo viaggi e attività disponibile sul sito web e presentarlo al proprio coordinatore degli studenti stranieri.

Divieto di attività a rischio elevato

Lo studente non potrà intraprendere attività a rischio elevato anche se ottiene il consenso da genitori, tutore legale o famiglia ospitante salvo il caso in cui tali attività siano autorizzate da EQI.

Per "attività a rischio elevato" si intendono tutte le attività che per la loro natura implicano un notevole rischio di danni alla persona, malattia o infortunio. Sono considerate attività a rischio elevato gli sport estremi, attività acquatiche e le attività ricreative che presentano elementi di pericolo.

Per "danni alla persona" s'intendono effetti nocivi di notevole portata a carico del benessere fisico, psicologico o emotivo (tra cui atti di autolesionismo).

Trasporti

La famiglia ospitante potrebbe chiedere allo studente di utilizzare mezzi di trasporto pubblico adatti o altri mezzi di trasporto sicuri da e per le sedi delle attività scolastiche o esterne.

Lo studente non potrà essere passeggero su un veicolo condotto da una persona che non abbia la patente. Parimenti, lo studente non potrà essere passeggero in un veicolo condotto da una persona in possesso del solo foglio rosa (patente L con targa L di learner) o da un neopatentato con la targa P (provisional) salvo autorizzazione dei genitori, del tutore legale o di EQI.

Lo studente potrà guidare un veicolo solo se

- ottiene una patente di guida del Queensland;
 - il veicolo è registrato a nome dello studente o del genitore o del tutore legale;
 - il veicolo ha la copertura assicurativa completa che comprende la colpa del conducente;
- e
- lo studente ha il permesso dei genitori o del tutore legale.

Lo studente, previo il permesso dei genitori o dei tutori legali, può svolgere lezioni di guida con un istruttore abilitato se lo studente stesso è in possesso di una patente di guida del Queensland per principianti.

Salute

Condizioni di salute

Lo studente dovrà fornire tutte le informazioni necessarie sul suo stato di salute fisica e mentale, compresi storia clinica, malattie, allergie e tutte i farmaci di cui fa uso, affinché EQI provveda a disporre dell'assistenza medica adeguata e (se lo studente alloggia presso una famiglia ospitante) autorizzi e monitori gli accordi per la salute generale e l'assistenza stabiliti dal visto per studente. Ciò vale prima dell'arrivo e durante il soggiorno dello studente in Australia.

Lo studente dovrà fornire tutte le informazioni mediche richieste.

Tali informazioni saranno ritenute confidenziali ma potrebbero essere condivise con la scuola, la famiglia ospitante ed eventuali professionisti del settore sanitario allo scopo di offrire assistenza medica adeguata.

Qualora tali informazioni non siano fornite, gli accordi per l'assistenza generale potrebbero non essere approvati. Questo potrebbe avere delle ripercussioni sull'iscrizione.

Consultare anche la sezione **Privacy**.

Trattamenti medici

Se lo studente ha bisogno di cure mediche o sanitarie (diverse da quelle ordinarie perviste per malattie o infortuni non gravi), EQI e la famiglia ospitante faranno il possibile per avvisare genitori, tutore legale e famiglia ospitante non appena ciò sia ragionevolmente possibile.

EQI e la famiglia ospitante potrebbe laddove ciò sia necessario e vantaggioso per lo studente:

- fornire o somministrare farmaci ottenibili con o senza ricetta medica; e
- prestare i primi soccorsi.

In caso si renda necessaria la somministrazione di cure mediche tramite un professionista sanitario, EQI o la famiglia ospitante potranno autorizzare cure mediche o altre cure sanitarie nell'interesse dello studente. Tali cure includono trasferimento in ospedale, procedure di emergenza e somministrazione di farmaci e medicazioni. A questo scopo, EQI e la famiglia ospitante sottoscriveranno il consenso alla somministrazione di trattamenti medici o sanitari per conto dello studente.

Lo studente è tenuto a rimborsare ad EQI o alla famiglia ospitante tutte le spese sostenute per le terapie mediche e sanitarie autorizzate per suo conto.

In questa sezione riguardante le **terapie mediche**, l'espressione "noi" include la famiglia ospitante che offre la soluzione homestay.

Assicurazione

L'assicurazione **OSHC** (Overseas Student Health Cover) che fornisce assistenza agli studenti stranieri copre i costi di assistenza medica e ospedaliera e prevede indennità limitate per le cure mediche e i servizi di ambulanza di cui lo studente potrebbe avere necessità in Australia.

L'assicurazione OSHC non copre tutte le potenziali spese mediche.

Salvo diversamente stabilito dalle autorità dell'immigrazione, lo studente dovrà acquisire e mantenere tale copertura OSHC per tutta la durata del visto per studente.

Si consiglia di acquisire un'assicurazione medica e di viaggio supplementare che copra complessivamente i costi potenziali per le cure mediche, incluse le spese di un eventuale rimpatrio in caso di infortunio o malattie gravi o morte.

Diritti e responsabilità diverse

Visto

L'iscrizione è subordinata alla concessione e al mantenimento del visto per lo studente ai sensi delle leggi australiane. In caso di violazione delle condizioni previste dal visto per studente o in caso di revoca del visto per studenti, EQI potrebbe notificare allo studente la propria intenzione di annullare l'iscrizione (vedere la sezione **Rinvio, sospensione o annullamento**).

In caso di violazione del presente accordo, EQI potrebbe segnalare tale violazione alle autorità competenti. Se per qualsiasi motivo l'iscrizione viene annullata, EQI segnalerà tale decisione alle autorità competenti. In entrambi i casi, il visto per studenti potrebbe essere revocato.

Se ai sensi delle normative australiane il corso prescelto non preveda il possesso di un visto per studenti (ad esempio bambini con meno di 6 anni), l'obbligo di possedere un visto per studente previsto dal presente accordo non si applicherà fino a quando:

- la normativa australiana non richieda il possesso del visto per studente; o
- lo studente ottiene il visto per studente.

Reclami

Prima cosa: discutere

Se lo studente intende presentare un reclamo relativamente al suo corso di studi, alla sistemazione o alla sua assistenza dovrà per prima cosa discuterne informalmente con il coordinatore degli studenti stranieri.

Se il reclamo riguarda il coordinatore degli studenti stranieri o una sua decisione, lo studente dovrà discuterne informalmente con il Preside della sua scuola.

Lo studente potrà partecipare a questi incontri informali con una persona di supporto.

Reclamo formale

Lo studente potrà presentare un reclamo formale in qualsiasi momento se ritiene l'incontro informale insoddisfacente. Non sarà addebitato alcun costo per la fruizione della procedura di reclamo.

Se il reclamo riguarda una decisione EQI e la procedura di appello si applica a detta decisione (vedere sezione **Appelli**), la procedura di reclamo non sarà applicabile.

Per presentare un reclamo formale è necessario:

- contattare direttamente EQI via email all'indirizzo di posta elettronica EQInternational@qed.qld.gov.au, riportando il nome completo nel corpo della email;
- inserire nell'oggetto dell'email:
 - “Reclamo – Studente straniero”; e
 - nome della scuola; e
- fornire dettagli sul reclamo, sulle modalità messe in atto per risolvere il problema e sul risultato che si desidera ottenere.

Lo studente potrà altresì inviare il reclamo formale per posta ordinaria al seguente indirizzo EQI Complaints, PO Box 15050, City East Qld 4002. È tuttavia preferibile inviare il reclamo via email affinché la questione possa essere risolta nel più breve tempo possibile.

Per la presentazione del reclamo lo studente potrà usufruire dell'assistenza dei genitori, della famiglia ospitante o di un avvocato e potrà presentarsi agli incontri per la risoluzione del reclamo in compagnia di una persona di supporto.

L'avvenuta ricezione del reclamo sarà notificata per iscritto e la procedura per la sua risoluzione sarà avviata entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo formale. EQI prenderà una decisione e comunicherà risultato e motivazioni quanto prima.

Appelli

È possibile impugnare le decisioni di EQI (**Appello interno**):

- di segnalare alle autorità lo studente (vedere le sezioni **Frequenza e Progressi accademici**);
- di non rinviare o sospendere l'iscrizione come richiesto dallo studente (vedere la sezione **Rinvio, sospensione o annullamento**);
- di sospendere o annullare l'iscrizione attivata da EQI (vedere la sezione **Rinvio, sospensione o annullamento**);
- di rifiutare la richiesta di trasferimento (vedere la sezione **Trasferimenti**); o
- dopo un reclamo formale da parte dello studente (vedere la sezione **Reclamo**).

Non sarà addebitato alcun costo per l'utilizzo della procedura di appello.

Modalità d'appello

Lo studente dovrà fare appello entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della decisione EQI:

- contattare EQI direttamente via email all'indirizzo OADG_RRI@qed.qld.gov.au, includendo il proprio nome completo nel corpo dell'email;
- riportare nell'oggetto dell'email la dicitura “Appeal to Assistant Director-General, State Schools - Rural, Remote and International”; e
- allegare tutte le informazioni importanti comprese le eventuali modifiche da apportare alla decisione di EQI.

Lo studente potrà altresì inviare un appello per posta ordinaria al Assistant Director-General, State Schools - Rural, Remote and International, PO Box 15050, City East Qld 4002. È tuttavia preferibile inviare la richiesta di appello via email per risolvere la questione nel più breve tempo possibile.

Per la redazione dell'appello lo studente potrà avvalersi dell'assistenza dei suoi genitori, della famiglia ospitante o di un avvocato e potrà presentarsi agli incontri per la discussione dell'appello in compagnia di una persona di supporto.

Decisione

L'avvenuta ricezione del reclamo sarà notificata allo studente per iscritto e l'avvio della procedura di appello avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'appello. EQI prenderà la sua decisione e informerà lo studente sui risultati e le ragioni della stessa nel più breve tempo possibile.

Insoddisfatti?

Qualora lo studente non accetti la decisione di EQI, potrà inviare un ricorso (**Appello esterno**) al Queensland Ombudsman all'indirizzo email ombudsman@ombudsman.qld.gov.au o per posta ordinaria indirizzandolo a Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001 entro 10 giorni lavorativi dalla notifica della decisione. EQI si atterrà a qualunque decisione presa dall'Ombudsman.

Lo studente potrà altresì rivolgersi al Ministero dell'Istruzione e della formazione australiano (Australian Government Department of Education and Training) in qualsiasi momento per presentare un reclamo. Si noti che il Ministero interverrà esclusivamente nel caso in cui, a suo avviso, la condotta di EQI non soddisfi i requisiti del codice nazionale dei fornitori di servizi educativi e formativi agli stranieri (*National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students*) e non sostituirà le proprie decisioni a quelle di EQI. Il ricorso al Ministero non fa parte della procedura di appello stabilita da EQI.

Azioni EQI in fase di appello

In caso di appello non saranno implementate le decisioni di:

- sospendere o annullare l'iscrizione fino a quando la procedura di Appello interno non sia conclusa e la decisione EQI approvata, salvo il caso in cui vi siano attenuanti relative al benessere dello studente; o
- le decisioni di segnalare lo studenti alle autorità competenti (vedere le sezioni **Frequenza e Progressi accademici**) fino a quando la procedura di Appello esterno non sia conclusa e la decisione EQI approvata.

Per "attenuanti" si intendono le circostanze in cui vi siano rischi per la salute, la sicurezza o il benessere dello studente e di altre persone.

Mancata presentazione di un appello

Se lo studente non ricorre contro la decisione entro i tempi stabiliti, la decisione sarà considerata effettiva immediatamente.

Privacy

EQI raccoglierà i dati personali dello studente al momento della domanda di iscrizione e durante tutta la fase di iscrizione. Tali informazioni comprendono anche quelle acquisite nell'esecuzione del

presente contratto. Alcune informazioni sono raccolte necessariamente per rispettare gli obblighi previsti dalla normativa australiana (come la legge sui servizi educativi per studenti stranieri *Education Services for Overseas Students Act 2000* e il codice nazionale dei fornitori di servizi educativi e formativi agli stranieri *National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students*).

EQI potrà archiviare, utilizzare e rivelare le informazioni personali fornite dallo studente nei casi previsti dal presente accordo e nell'ambito del programma di studi per studenti stranieri al fine di applicare il presente accordo e l'iscrizione, erogare il corso, espletare il dovere di assistenza e rispettare la normativa australiana.

EQI potrà archiviare, utilizzare e rivelare le informazioni personali dello studente ai fini dell'iscrizione dello studente all'autorità del Queensland per il curriculum e la valutazione e per l'apertura di un conto per lo studente.

Se lo studente alloggia presso una famiglia ospitante, EQI procederà ad archiviare, utilizzare e rivelare i dati personali dello studente allo scopo di autorizzare e monitorare la sua sistemazione, l'assistenza generale e il suo benessere per tutta la durata del soggiorno presso la famiglia ospitante e sarà in atto uno scambio di informazioni personali continuo tra la famiglia ospitante e EQI anche tramite servizi online come Q Parents.

Se sulla domanda di iscrizione lo studente ha nominato un consulente (education agent), EQI potrà rivelare a quest'ultimo le informazioni personali dello studente per tutto la durata dell'iscrizione salvo notifica scritta dello studente che neghi tale azione.

I dati personali potranno essere rivelati agli enti del Commonwealth come le agenzie responsabili della gestione dell'immigrazione o i servizi educativi, i fornitori di assicurazione OSHC (se tale copertura è acquisita da EQI), alle scuole statali del Queensland e alle famiglie ospitanti. I dati personali potranno anche essere rivelati laddove la legge lo richieda e lo autorizzi.

Vedere anche la sezione **Salute**.

I dettagli sulle politiche della privacy, incluse le modalità di accesso alle informazioni personali in possesso di EQI, sono disponibili alla pagina <https://qed.qld.gov.au/about-us/>.

Rette

Pagamento

Tipi di rette

Lo studente dovrà pagare integralmente:

- le rette scolastiche;
- le spese non scolastiche (spese per l'alloggio, costi OSHC e spese amministrative relative all'iscrizione); e
- tutte le altre somme previste dal presente contratto (rimborso per le spese mediche sostenute per conto dello studente).

Lo studente deve conservare ricevute di tutte le rette scolastiche e spese non scolastiche. Lo studente è anche tenuto a conservare copia del presente contratto fornito da EQI.

Quanto si paga?

Le rette scolastiche e le spese non scolastiche sono stabilite da EQI e normalmente aumentano di anno in anno. Le rette effettive da pagare dipendono dal corso, dall'anno di studio, dalla località dove si alloggia e si studia e dal periodo in cui si intraprende il corso. Tutti gli studenti stranieri, a parità di condizioni, pagano le stesse rette.

Una tassa amministrativa potrebbe essere addebitata se si rendono necessarie revisioni multiple dei particolari del corso e/o dei requisiti assistenziali prima dell'inizio delle relative attività di studio.

Uno schema delle rette è disponibile alla pagina <https://www.eqi.com.au/programs/fees.html>. Tutte le rette dovranno essere pagate in dollari australiani.

Una stima dei costi totali che lo studente dovrà pagare, in base alle rette correnti alla data del presente accordo, è riportata nel Prospetto delle rette allegato al presente documento.

Fattura

EQI invierà la fattura delle rette scolastiche e non scolastiche prima dell'inizio del corso e durante il corso se le rette sono suddivise in rate o laddove vi siano altre somme da pagare.

Lo studente dovrà pagare la somma fatturata entro la data specificata sulla fattura. Lo studente potrà decidere di pagare somme superiori a quelle dovute prima dell'inizio del corso.

Eventuali somme ricevute e superiori a quelle indicate in fattura saranno accantonate come caparra su rette future. Le rette future, tra cui eventuali somme già ricevute ma inferiori al dovuto, saranno fatturate secondo il tariffario in vigore per l'anno interessato.

Rette per l'alloggio

Lo studente che alloggia presso una famiglia ospitante dovrà pagare una retta per tutta la durata del corso e una settimana in più, all'inizio e alla fine di ogni corso.

Se il corso prevede un periodo di vacanza nei mesi di dicembre/gennaio, lo studente dovrà comunque pagare la retta per quel periodo o la retta per mantenere il suo posto per i periodi di assenza.

Salvo quanto stabilito sopra, lo studente dovrà pagare le rette di alloggio anche se non soggiorna presso la famiglia ospitante autorizzata in determinati periodi (ad esempio durante i viaggi autorizzati).

Mancato pagamento

Qualora le rette scolastiche non siano corrisposte integralmente entro la data stabilita, potrebbero essere utilizzate le rette non scolastiche non sostenute (salvo le rette di alloggio) a copertura delle rette scolastiche non pagate.

In caso di mancato pagamento delle rette dovute, l'iscrizione potrebbe essere annullata con effetti negativi sul visto per studenti.

Rimborsi

Diritti dello studente

Lo studente che non completi il corso di studi potrà richiedere il rimborso delle rette già pagate nei casi elencati di seguito. Alcune rette scolastiche e spese non scolastiche addebitate da EQI non sono rimborsabili.

EQI rimborserà eventuali altre somme dovute ai sensi della legge australiana. In caso di comprovati gravi motivi familiari o di altra natura EQI potrà accordare a sua discrezione il rimborso delle rette non sostenute.

Le domande di rimborso delle spese OSHC devono essere presentate alla compagnia assicuratrice delle prestazioni sanitarie OSHC.

Il presente accordo scritto e il diritto di presentare reclami e ricorsi in merito a decisioni e azioni intraprese ai sensi di procedure varie, non inficia i diritti dello studente di agire ai sensi della *Australian Consumer Law* (legge australiana di tutela del consumatore) ove quest'ultima è in vigore.

Importi del rimborso

L'importo del rimborso dipende dai casi elencati di seguito.

Casi	Importo del rimborso
Rifiuto del visto	Rimborso delle rette scolastiche e non scolastiche pagate decurtato della somma più bassa tra \$500 o 5% dell'importo delle rette scolastiche e non scolastiche pagate come previsto dalla normativa australiana (nella fattispecie, la <i>Education Services for Overseas Students Act 2000</i> e la <i>Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Specification 2014</i>).
Decadimento dell'obbligo di pagamento delle rette scolastiche (es. lo studente dimostra tramite documentazione scritta di aver acquisito la cittadinanza australiana permanente).	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute.
Programma di alloggio in famiglia	
Lo studente si ritira dal programma di alloggio in famiglia con un preavviso scritto di almeno 14 giorni.	Rimborso delle rette per l'alloggio in famiglia non sostenute.
Lo studente si ritira dal programma di alloggio in famiglia con un preavviso scritto di meno di 14 giorni.	Rimborso delle rette non sostenute per l'alloggio in famiglia calcolate a partire dal 14° giorni successive alla presentazione del preavviso scritto.
Annullamento o inadempienza di EQI	

Casi	Importo del rimborso
EQI ha annullato l'iscrizione dello studente prima dell'inizio del corso.	Rimborso delle rette pagate (scolastiche e per l'alloggio in famiglia).
Mancata erogazione del corso nel luogo e alla data concordati.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute ai sensi della normativa australiana (<i>Education Services for Overseas Students Act 2000, Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Specification 2014</i>).
Interruzione del corso prima del termine previsto.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute ai sensi della normativa australiana (<i>Education Services for Overseas Students Act 2000, Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Specification 2014</i>).
Annullamento o inadempienze per cause diverse	
La conferma dell'iscrizione viene annullata a seguito della segnalazione di EQI di violazione da parte dello studente delle condizioni previste dal visto (vedere Frequenza e Progressi accademici).	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute calcolate a partire da 10° giorno successivo alla data di annullamento dell'iscrizione.
Annullamento dell'iscrizione dopo la data di inizio (vedere sezione Rinvio, sospensione e annullamento).	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute calcolate dalla 10ª settimana successiva alla data di annullamento dell'iscrizione.
Annullamento dell'iscrizione dopo la data di inizio a causa di violazione delle condizioni previste dal visto per studente.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute calcolate a partire dalla 10ª settimana successiva alla data di annullamento dell'iscrizione.
Ritiro dello studente	
Lo studente si ritira dal corso almeno 10 settimane prima della data di inizio.	Rimborso delle rette pagate (scolastiche e spese per l'alloggio in famiglia) decurtato delle spese amministrative al fine di recuperare i costi ragionevolmente sostenuti in conseguenza del ritiro.
Lo studente si ritira dal corso prima della 10ª settimana precedente alla data di inizio.	Rimborso delle rette non sostenute calcolate a partire dalla 10ª settimana successiva alla data della notifica scritta, decurtato delle spese amministrative al fine di recuperare i costi ragionevolmente sostenuti in conseguenza del ritiro.
Lo studente si ritira dal corso dopo la data di inizio fornendo notifica scritta almeno 10 settimane prima.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute.
Lo studente si ritira dal corso dopo la data di inizio con un preavviso scritto di meno di 10 settimane.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute calcolate a partire dalla 10ª settimana successiva alla data della notifica scritta.

Procedura di rimborso

Per ottenere un rimborso lo studente dovrà compilare il modulo di richiesta di rimborso (disponibile sul sito web di EQI) e fornire documentazione di supporto (laddove richiesta).

Lo studente non dovrà presentare la richiesta di rimborso in caso di mancata erogazione del corso da parte di EQI.

Pagamenti dei rimborsi

In caso di impossibilità di erogare il corso, EQI rimborserà allo studente le rette scolastiche non sostenute entro 14 giorni in ottemperanza alla normativa australiana. In alternativa, EQI provvederà al pagamento dei rimborsi entro 28 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso dello studente.

EQI potrebbe dedurre dall'importo del rimborso le somme dovute dallo studente.

Tutti i rimborsi sono determinati in base al tipo di retta o di spesa e lo studente potrebbe non poter compensare eventuali rimborsi a fronte di un credito per una retta o spesa di differente tipo.

Tutti i rimborsi dovuti saranno corrisposti in dollari australiani ai genitori dello studente, al tutore legale o in base alle istruzioni fornite da questi. Se lo studente è maggiorenne e ha versato le rette personalmente, EQI pagherà i rimborsi direttamente allo studente.

I pagamenti saranno eseguiti conformemente alle istruzioni di pagamento fornite dallo studente di volta in volta. Per aggiornare le istruzioni di pagamento inviare un'email all'indirizzo di posta elettronica EQInternational@qed.qld.gov.au.

Gravi motivi familiari o eccezionali di altra natura

In presenza di gravi motivi familiari o eccezionali di altra natura previsti dal presente accordo, EQI potrà decidere di agevolare lo studente.

Per gravi motivi familiari o eccezionali di altra natura si intendono i casi che:

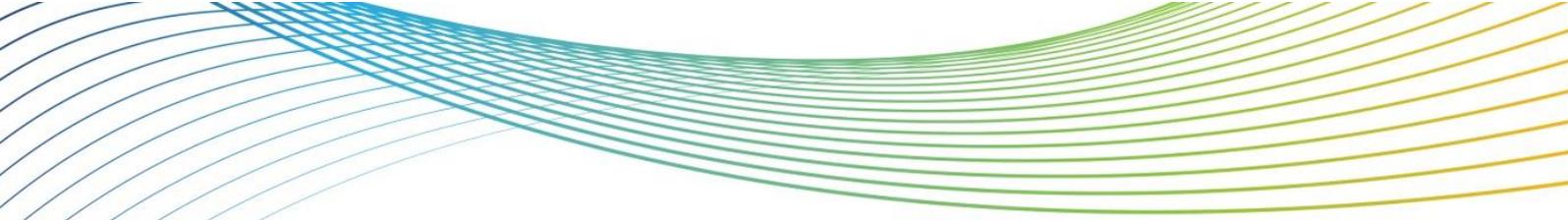
- non possono essere controllati o non dipendono dallo studente; e
- influiscono negativamente sul suo benessere o sui progressi accademici (ad esempio malattie, lutti o altri eventi traumatici).

I motivi eccezionali sono quelli che EQI ritenga siano negli interessi del progressi accademici dello studente.

In presenza di gravi motivi familiari o eccezionali di altra natura lo studente dovrà informare immediatamente EQI che provvederà a valutare la situazione. Lo studente dovrà fornire motivazioni adeguate.

Modifiche a Termini e condizioni generali

Termini e condizioni generali potrebbero periodicamente essere modificati. Eventuali modifiche saranno applicate a tutti gli studenti stranieri. EQI fornirà una notifica scritta almeno 3 mesi prima che tali modifiche siano effettive.



La frequenza al corso successivamente all'entrata in vigore di tali modifiche sarà intesa come accettazione delle stesse.

In caso di mancata accettazione di tali modifiche, lo studente potrà annullare la propria iscrizione al corso in qualsiasi momento prima dell'entrata in vigore delle modifiche. In caso di annullamento dell'iscrizione da parte dello studente EQI provvederà al rimborso delle rette non sostenute.

Politiche e procedure

Sul sito web www.eqj.com.au sono pubblicate le politiche e le procedure a supporto della gestione del presente contratto. Le politiche e le procedure di EQI non sono incluse nel presente accordo.