

# TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

## I termini e le condizioni generali

*Il National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018 (National Code), ossia il codice deontologico nazionale del 2018 per fornitori di istruzione e formazione a studenti stranieri prevede la stipula da parte di EQI di un accordo scritto con studenti stranieri, con studenti stranieri potenziali e con il genitore o con il tutore legale dello studente.*

Questi termini e condizioni generali sono una parte integrante dell'accordo scritto che consiste di:

- questi termini e condizioni generali;
- il contratto di iscrizione che potrebbe prevedere ulteriori condizioni; e
- Fattura iniziale e estratto delle rette.

Nell'ambito di tali termini e condizioni generali si trovano le politiche di EQI ai sensi della *Education Services for Overseas Students (ESOS) Act 2000*, ovvero della legge di disciplina dei servizi didattici per studenti stranieri, per le finalità del codice nazionale.

## Studio

### Politica in materia di criteri di ammissione


I criteri ammissione, compresi quelli per il trasferimento a Education Queensland International (EQI) da un altro provider [Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students \(CRICOS\)](#) sono enunciati negli [Entry and course requirement standards](#) (criteri di ammissione e progressi accademici).

Se lo studente viene ammesso direttamente al programma di scuola superiore e dopo l'arrivo diviene palese che non soddisfa i requisiti accademici e/o di lingua inglese per il corso prescelto, potrebbe essere tenuto a seguire un corso di High School Preparation (**HSP**), ossia un corso di preparazione alla scuola superiore, presso una scuola statale del Queensland prima di iniziare a frequentare la scuola prescelta.

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:

- lo studente dovrà
  - iscriversi a un anno di livello inferiore;
  - seguire un altro corso HSP; o
  - annullare l'iscrizione.

Gli studenti stranieri potrebbero studiare una materia tramite una scuola statale per corrispondenza, nell'ambito del proprio corso, in presenza di gravi motivi e dove tale soluzione è nel migliore interesse dello studente straniero. Uno studente straniero può studiare per corrispondenza una sola materia alla volta.



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 [Politica in materia di appelli](#).

### **Politica in materia di 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 del corso 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 cinque o più giorni consecutivi;
- frequenza pari al 90% delle ore di insegnamento diretto del corso in qualsiasi [term scolastico](#);  
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 scende all'85% delle ore di insegnamento diretto del corso in qualsiasi term scolastico, un ammonimento scritto verrà comunicato allo studente e ai suoi genitori/tutori legali e al tutore autorizzato dal Department of Home Affairs dello studente (tutore autorizzato dal DHS).

### **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 [Politica in materia di appelli](#).

## Politica in materia di 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
- ottemperare alle regole della propria scuola — consultare il codice deontologico dello studente e le politiche e procedure scolastiche sul sito della scuola.

### 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.


## Politica in materia di progressi accademici

Lo studente deve mantenere un andamento scolastico soddisfacente per ciascun periodo di studio secondo le indicazioni di EQI e gli [Entry and course requirement standards](#) (criteri di ammissione e 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 una proroga dei termini per il completamento del corso solo per:

- 
- gravi motivi familiari o di altra natura;
  - riduzione da parte di EQI del carico di studi perché lo studente incontra delle difficoltà a compiere dei progressi accademici soddisfacenti; o
  - EQI autorizza un rinvio o una sospensione degli studi (consultare la sezione [Politica in materia di rinvio, sospensione e annullamento](#)).

Nell'eventualità di una rettifica della durata del corso, lo studente deve contattare il Department of Home Affairs per richiedere i consigli del caso in merito all'impatto potenziale sul visto, compresa la necessità di ottenere un nuovo visto.

### **Requisiti del corso**

I criteri richiesti per soddisfare i progressi accademici nei vari corsi sono stabiliti nella sezione [Entry and course requirement standards](#) (criteri di ammissione e progressi accademici).

La scuola comunicherà allo studente la sua valutazione scolastica. Consultare il sito web del Queensland Curriculum and Assessment Authority (<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 relazioni scritte allo studente e ai suoi genitori o tutori legali ogni semestre in conformità al [P-12 curriculum assessment and reporting framework](#) (quadro normativo in materia di valutazioni e giudizi) consultabile sul sito del Queensland Department of Education <https://education.qld.gov.au/curriculum/school-curriculum/p-12>.

### **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 avente per oggetto il successivo periodo di studio 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. EQI si riserva il diritto di fornire tale notifica anche prima se, a suo parere, lo studente non sarà in grado di soddisfare i requisiti del corso.

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 [Politica in materia di appelli](#).

### **Politica in materia di 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](mailto: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);
  - 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 [Politica in materia di 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 [Politica in materia di 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 [Politica in materia di rette e pagamenti](#));
- frequenza insoddisfacente (vedere sezione [Politica in materia di frequenza](#));
- condotta insoddisfacente (vedere le sezioni [Politica in materia di condotta](#), [Politica in materia di sistemazione e assistenza](#) e [Politica in materia di viaggi e attività](#)). EQI potrà annullare l'iscrizione anche senza aver prima applicato la sospensione;

- progressi scolastici insoddisfacenti (vedere la sezione [Politica in materia di 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;
  - 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 [Politica in materia di appelli](#).

### Politica in materia di trasferimenti

Lo studente straniero può richiedere il trasferimento tra scuole statali del Queensland, ad una scuola non statale o ad un altro istituto registrato ai sensi della legge australiana per l'erogazione di corsi di studio a 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.


### Da un altro fornitore di servizi didattici abilitato dal CRICOS a EQI

Gli studenti stranieri possono richiedere il trasferimento da un altro fornitore di servizi didattici abilitato dal CRICOS tramite la normale procedura di domanda di EQI. Gli studenti stranieri che si trasferiscono da un altro fornitore di servizi didattici abilitato dal CRICOS devono soddisfare i requisiti enunciati negli [Entry and course requirement standards](#) (criteri di ammissione e progressi accademici).

### Altra scuola statale del Queensland (trasferimento interno)

La richiesta di trasferimento sarà approvata qualora:

- lo studente dimostri che i genitori o il tutore legale sono 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;
- lo studente paghi le spese amministrative. Consultare il sito di EQI <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; e

- 
- lo studente viene accudito da un genitore, tutore legale o tutore autorizzato dal DHA — condizioni assistenziali a carattere continuativo sono confermate con entrambe le scuole.

### **Ad una scuola non statale o altro fornitore di servizi didattici abilitato dal CRICOS (trasferimento esterno)**

La richiesta di trasferimento sarà approvata qualora:

- lo studente dimostri che i genitori o il tutore legale sono favorevoli al trasferimento;
- lo studente dimostri che la nuova scuola o il nuovo fornitore di servizi didattici 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; e
- lo studente viene accudito da un genitore, tutore legale o tutore autorizzato dal DHA — condizioni assistenziali a carattere continuativo sono confermate con entrambe le scuole.

### **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](mailto: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 consentirà il trasferimento dello studente alla nuova scuola o fornitore di servizi didattici come previsto dalla legge australiana. Qualora la domanda venga rifiutata, lo studente potrà avvalersi dei diritti stabiliti nella sezione [Politica in materia di 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 [Politica in materia di rimborsi](#).

Se EQI non fosse in grado di farlo, lo studente può ottenere assistenza dall'Australian Government Tuition Protection Service (servizio di tutela dello studente del governo australiano) per trovare un corso alternativo o per ottenere un rimborso delle rette per servizi non goduti se non si trova una congrua alternativa. Maggiori informazioni si trovano sul sito del Tuition Protection Service (servizio di tutela delle attività didattiche) <https://tps.gov.au/>.



## Sistemazione

### Politica in materia di sistemazione e assistenza

#### Alloggio e assistenza generale

Lo studente dovrà alloggiare presso:

- un genitore, tutore legale o tutore autorizzato dal DHA; oppure
- una famiglia ospitante autorizzata, purché lo studente sia iscritto alla scuola superiore,

anche se compie 18 anni 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 alloggia presso un tutore autorizzato al DHA che offre alloggio e assistenza, EQI comunicherà con tale tutore in merito a tutte le pratiche relative all'iscrizione e allo studio (comprese pratiche assistenziali) trattando il tutore alla stregua di un genitore.

Se EQI ritiene che vi siano probabilità che la salute e il benessere dello studente o il benessere di altri siano a rischio e EQI non è più in grado di approvare le condizioni assistenziali per qualsiasi motivo tra cui:

- condotta o cattiva condotta dello studente in violazione o meno del presente accordo; o
- il manifestarsi di gravi problemi di salute o mancata comunicazione a EQI di informazioni di carattere medico,

EQI potrebbe annullare l'iscrizione dello studente a meno che la responsabilità per l'assistenza dello studente venga accettata dal genitore, tutore legale o tutore autorizzato dal DHA entro cinque giorni lavorativi. EQI deve avvisare le autorità competenti di non essere più in grado di approvare le condizioni assistenziali dello studente e questo potrebbe avere delle ripercussioni sul visto dello studente. La sezione [Politica in materia di appelli](#) di EQI **non si applica** se EQI annulla l'iscrizione dello studente ai sensi di questo paragrafo.

#### Dettagli di contatto

Lo studente dovrà fornire a EQI l'indirizzo presso il quale risiede in Australia entro sette giorni dal suo arrivo in Australia. Allo stesso modo, lo studente dovrà comunicare entro sette 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/tutori legali e le persone da avvisare in situazioni d'emergenza. Eventuali modifiche a tali dati devono essere comunicate a EQI entro sette giorni dal loro verificarsi.

#### Condotta presso la famiglia ospitante

Lo studente che alloggia presso una famiglia ospitante dovrà:

Department of Education, trading as Education Queensland International. CRICOS Provider Code: 00608A  
© The State of Queensland (Department of Education) 2019

- 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;
- avere un telefonino cellulare e portarlo con sé quando viaggia; 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 avere ripercussioni sul visto per studenti.

### **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.

### **Politica in materia di viaggi e attività**

La sezione **Politica in materia di 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 avere ripercussioni sul visto per studenti.

### **Requisiti del 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 sede 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.

## **Politica in materia di 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 [Politica in materia di 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 [Politica in materia di 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 sei 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.

### Politica in materia di reclami

#### Prima cosa: discutere

Prima di sporgere un reclamo in veste di utente al ministero, lo studente è incoraggiato a contattare la propria scuola per cercare di risolvere il problema. Se lo studente vuole sporgere un reclamo in merito al corso, alla sistemazione o all'assistenza, dovrebbe parlarne con il coordinatore degli studenti stranieri.

Se lo studente vuole sporgere un reclamo in merito al proprio coordinatore degli studenti stranieri o ad una decisione presa da quest'ultimo, dovrebbe parlarne al Preside della scuola.

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

#### Procedura di reclamo

EQI gestisce i reclami degli utenti in conformità al Customer Complaints Management Framework (quadro normativo in materia di reclami) del Ministero dell'Istruzione (<http://ppr.det.qld.gov.au/corp/governance/Pages/Customer-complaints-management.aspx>) e a questi termini e condizioni.

Lo studente può sporgere un reclamo formale se è insoddisfatto del servizio o di un'azione di una scuola, del ministero, del personale di tali soggetti o di agenti didattici con i quali EQI ha degli accordi ai fini dell'erogazione di servizi relativi al corso dello studente. 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 [Politica in materia di appelli](#)), la procedura di reclamo non sarà applicabile.

Lo studente può sporgere un reclamo:

- contattando la scuola;
- compilando il modulo sulla pagina web per reclami e complimenti del governo del Queensland - <https://www.complaints.services.qld.gov.au/>;

- chiamando il numero 13QGOV (13 74 68) se telefona dall'Australia;
- chiamando il numero +617 3022 0001 (+10 orario GMT) se telefona dall'estero; o
- Visitando gli uffici del governo del Queensland (<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>).

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. EQI prenderà una decisione e comunicherà risultato e motivazioni quanto prima.

Per maggiori informazioni, consultare la pagina web per suggerimenti e reclami degli utenti del Ministero dell'Istruzione <https://ged.qld.gov.au/contact/customer-compliments-complaints>.

## Politica in materia di appelli

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

- di segnalare alle autorità lo studente (vedere le sezioni [Politica in materia di frequenza e progressi accademici](#));
- di non rinviare o sospendere l'iscrizione come richiesto dallo studente (vedere la sezione [Politica in materia di rinvio, sospensione o annullamento](#));
- di sospendere o annullare l'iscrizione attivata da EQI (vedere la sezione [Politica in materia di rinvio, sospensione o annullamento](#));
- di rifiutare la richiesta di trasferimento (vedere la sezione [Politica in materia di trasferimenti](#)); o
- dopo un reclamo da parte dello studente (vedere la sezione [Politica in materia di reclami](#)).

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@ged.qld.gov.au](mailto:OADG_RRI@ged.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 una decisione e comunicherà per iscritto risultato e motivazioni dettagliate quanto prima.

### **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](mailto: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 australiano (Australian Government Department of Education) 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 didattici e formativi agli stranieri 2018 (*National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018*) e non sostituirà le proprie decisioni a quelle prese da 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 [Politica in materia di frequenza](#) e [Politica in materia 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.

### **Politica in materia di 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 didattici per studenti stranieri *Education Services for Overseas Students Act 2000* e il codice nazionale dei fornitori di servizi didattici 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 QParents.

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 didattici, 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 [Politica in materia di 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/>.

## La app “Il tuo passaporto per il Queensland”

Per aiutare lo studente a prepararsi al soggiorno nel Queensland, EQI ha creato una app denominata "Your Passport to Queensland" (Il tuo passaporto per il Queensland) che si può scaricare tramite l'Apple App Store e Google Play. Scaricando e installando la app, lo studente acconsente ai termini e alle condizioni della Department of Education International Pre-Departure Orientation Information App disponibili sul sito di EQI <https://eqi.com.au/for-students/your-passport-to-queensland/terms-and-conditions>, che vengono di volta in volta aggiornati.



## Politica in materia di rette e pagamenti

### 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.

EQI pubblica il proprio tariffario sul sito <https://eqi.com.au/study-options/fees>. Tutte le rette dovranno essere pagate in dollari australiani.

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.

Un supplemento di informazioni in merito a spese non scolastiche (attività extracurricolari e gite non obbligatorie) è disponibile sul sito della scuola dello studente.

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.

## **Politica in materia di 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.

<b>Casi</b>	<b>Importo del rimborso</b>
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 (ad esempio, lo studente dimostra tramite documentazione scritta di aver acquisito la cittadinanza australiana permanente).	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute.
<b>Programma di alloggio in famiglia</b>	

Casi	Importo del rimborso
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° giorno successivo alla presentazione del preavviso scritto.
Rimborso delle spese di alloggio non goduto (vale per il periodo delle vacanze scolastiche di dicembre-gennaio). Documentazione probatoria di viaggio autorizzato per un periodo pari o superiore a sette pernottamenti deve essere presentata assieme al modulo di richiesta di rimborso.	Rimborso della differenza tra la tariffa settimanale per l'alloggio e la caparra per l'alloggio presso la famiglia ospitante.
<b>Annullamento o inadempienza di EQI</b>	
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> ).
<b>Annullamento o inadempienze per cause diverse</b>	
La conferma dell'iscrizione viene annullata a seguito della segnalazione di EQI di violazione da parte dello studente delle condizioni previste dal visto (vedere <a href="#">Politica in materia di frequenza</a> e <a href="#">Politica in materia di progressi accademici</a> ).	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 <a href="#">Politica in materia di rinvio, sospensione e annullamento</a> ).	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 a causa di violazione delle condizioni previste dal visto per studente.	Rimborso delle rette scolastiche non sostenute calcolate a partire da 10° giorno successivo alla data di annullamento dell'iscrizione.

Casi	Importo del rimborso
<b>Ritiro dello studente</b>	
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](mailto: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 tre 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**

Nell'ambito di tali termini e condizioni generali si trovano le politiche di AQIS ai sensi della ESOS Act, per le finalità del *National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018* (codice deontologico nazionale del 2018 dei fornitori di istruzione e formazione a studenti stranieri). Queste politiche costituiscono una parte integrante dei termini e condizioni generali.

EQI pubblica anche altre politiche e procedure a sostegno dell'amministrazione dell'accordo scritto, sul sito di EQI [www.eqj.com.au](http://www.eqj.com.au). Tali politiche e procedure non costituiscono parte di questi termini e condizioni generali.