

# CHÍNH SÁCH HỌC VIÊN





## A MỤC ĐÍCH

## B CHÍNH SÁCH HỌC VIÊN

### 1. Cam kết học tập

- 1.1. Từ phía trung tâm
- 1.2. Từ phía học viên

### 2. Quyền lợi của học viên

### 3. Quy định đóng học phí

### 4. Chính sách học lại, thi lại

- 4.1. Chính sách học lại
- 4.2. Chính sách thi lại

### 5. Bảo lưu

- 5.1. Quy định chung
- 5.2. Thời gian bảo lưu
- 5.3. Chi phí bảo lưu
- 5.4. Khi kỳ bảo lưu kết thúc
- 5.5. Trường hợp đặc biệt
- 5.6. Bảo lưu trước khi khóa học bắt đầu
- 5.7. Bảo lưu khi khóa học đã bắt đầu
- 5.8. Tùy chọn và Hướng xử lý sau Kỳ Bảo lưu

### 6. Chuyển nhượng

- 6.1. Quy định chung
- 6.2. Phí chuyển nhượng
- 6.3. Thủ tục chuyển nhượng
- 6.4. Điều chỉnh sau chuyển nhượng
- 6.5. Lưu ý dành cho học viên nhận chuyển nhượng

### 7. Hoàn trả học phí

- 7.1. Trước khi khóa học bắt đầu
- 7.3. Khi khóa học đã bắt đầu
- 7.4. Thủ tục hoàn học phí



## C CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

- 1. Thanh toán bằng tiền mặt
- 2. Thanh toán bằng chuyển khoản
- 3. Thanh toán bằng cà/quẹt thẻ qua máy POS

## D CHƯƠNG TRÌNH GIỚI THIỆU HỌC VIÊN

## A - MỤC ĐÍCH

### ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Đảm bảo mọi học viên có trải nghiệm học tập tốt nhất và đạt được mục tiêu của mình.

### ƯU TIÊN ĐẶT HỌC VIÊN LÊN HÀNG ĐẦU

Điều này thể hiện sự tôn trọng và quan tâm đến học viên, giúp tăng cường mối quan hệ giữa cả hai bên, tạo ra một môi trường học tập thuận lợi và tích cực.

### ĐỀ XUẤT GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Xác định cơ chế giải quyết tranh chấp giữa học viên và trung tâm hoặc giữa các học viên với nhau (nếu có).

### LẬP RÕ CÁC QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH RÕ RÀNG VÀ MINH BẠCH

Giúp cho việc quản lý trở nên hiệu quả và giảm thiểu khả năng xảy ra hiểu lầm hoặc sai sót trong giao tiếp và thực hiện.

- Nhân viên hiểu để thực hiện đúng, giảm thiểu sai sót và tăng hiệu suất làm việc.
- Học viên hiểu rõ về những quyền lợi của mình khi tham gia khóa học tại Zest, từ đó cảm thấy an tâm và tin tưởng hơn vào chất lượng dịch vụ mà trung tâm mang lại.

## B - CHÍNH SÁCH HỌC VIÊN

### 1. Cam kết học tập

#### 1.1. Từ phía trung tâm

##### 1.1.1. Cam kết đầu ra

Cam kết học viên đăng ký học theo đúng lộ trình tư vấn sẽ đạt đúng điểm số mục tiêu bằng văn bản và hợp đồng rõ ràng.

##### 1.1.2. Cam kết dạy đúng thời lượng khóa học

Zest sẽ không kéo dài hay rút ngắn thời lượng buổi học và đảm bảo học viên theo đúng lộ trình đã tư vấn nhằm giúp học viên kịp tiến độ cho các dự định cá nhân (như nộp xét tuyển đại học, du học, cao học hay định cư nước ngoài,...)

##### 1.1.3. Cam kết chất lượng giảng dạy

Với giá trị cốt lõi là **"Chinh phục IELTS bằng khả năng tư duy ngôn ngữ"**, Zest không chỉ giúp học viên nắm bắt kiến thức để đạt mục tiêu IELTS mà còn hướng dẫn học viên cách sử dụng ngôn ngữ một cách linh hoạt trong học tập, công việc và cuộc sống hàng ngày.



#### 1.1.4. Cam kết hỗ trợ học viên

Đội ngũ Zest luôn hỗ trợ tận tâm và sẵn lòng hướng dẫn cũng như giải đáp mọi thắc mắc của học viên trong suốt quá trình học. Cụ thể:

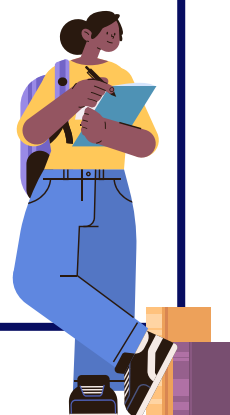
- **Giáo viên:** Có nhiệm vụ đảm bảo truyền tải một cách đầy đủ giáo trình của khóa học cho học viên, hỗ trợ học viên khi có thắc mắc hoặc chưa hiểu về bài giảng và chấm chữa bài tập về nhà của học viên.
- **Trợ giảng:** Là người theo sát học viên từ đầu đến cuối khóa học. Có nhiệm vụ trực tiếp hướng dẫn, xử lý vấn đề khi học viên gặp khó khăn với các phần mềm học tập và hỗ trợ giáo viên trong việc giải đáp thắc mắc liên quan đến bài học và bài tập của học viên.
- **Chăm sóc học viên:** Chăm sóc học viên những vấn đề ngoài lề lớp học như xin nghỉ phép, đi trễ, xin bảo lưu, chuyển nhượng,... và tiếp nhận mọi góp ý của học viên về trung tâm.
- **Vận hành:** Hỗ trợ xếp lớp, giải quyết vấn đề về cơ sở vật chất.
- **Nhân viên phòng ban khác:** Giúp đỡ học viên các vấn đề khác mà học viên gặp phải tại Zest hoặc liên quan đến Zest.

### 1.2. Từ phía học viên

#### LƯU Ý NHỎ ...

Zest đặt ra những quy định chặt chẽ về việc nghỉ học, đi học muộn, và không làm bài tập để giúp học viên có thêm động lực và tinh thần trách nhiệm kỷ luật trong học tập.

Vi phạm bất cứ quy định dưới đây, đồng nghĩa với việc học viên đã phá vỡ cam kết. Khi đó, Zest sẽ không đảm bảo kết quả đầu ra. Tuy nhiên, Zest vẫn sẽ hỗ trợ học viên hết mình trong việc giảng dạy và hỗ trợ học viên trong quá trình theo học tại Zest.



#### 1.2.1. Về chuyên cần

Học viên cần đến lớp đúng giờ và liên hệ ngay với Trợ giảng hoặc Phòng học vụ khi đi muộn, nghỉ học với lý do chính đáng.

Đi học trễ quá **20 phút** sẽ được coi như nghỉ không phép và học viên sẽ không được tham gia buổi học (trừ khi đã thông báo lý do trước hoặc gặp sự cố bất ngờ). Trường hợp học viên đã thông báo đi trễ ngay từ đầu khóa, Zest sẽ không lập bất cứ cam kết nào về điểm số.

Học viên cần tham gia đầy đủ số buổi học theo quy định. Nếu học viên nghỉ quá **15% số buổi học** của khóa (bao gồm nghỉ có phép và nghỉ không phép), mọi cam kết sẽ mất hiệu lực. Phòng Học vụ hoặc Trợ giảng sẽ gửi tin nhắn nhắc nhở học viên khi chỉ số điểm chuyên cần ở mức báo động.

#### 1.2.2. Về tinh thần học tập

Trợ giảng sẽ tổng hợp và nhắc nhở học viên hoàn thành bài tập về nhà trước khi buổi học tiếp theo diễn ra và học viên cần hoàn thành tất cả bài tập được giao. Nếu học viên không hoàn thành bài tập về nhà **dù chỉ 1 lần**, cam kết về điểm số sẽ bị hủy.

Học viên cần tích cực tham gia các hoạt động trong lớp, trao đổi với giáo viên và các học viên khác khi cần.

#### 1.2.3. Về việc thi Giữa khóa và Cuối khóa

Trong suốt khóa học, học viên cần tham gia **2 kì thi** là thi Giữa khóa và thi Cuối khóa. Thông báo liên quan đến kì thi (gồm thời gian, địa điểm, mục đích,...) sẽ được gửi đến học viên thông qua email **7 ngày** trước khi diễn ra kì thi



## 2. Quyền lợi của học viên

**Được đánh giá trình độ đầu vào:** Học viên sẽ được thực hiện bài đánh giá để xác định chính xác trình độ đầu vào, đảm bảo học lộ trình phù hợp với nhu cầu và năng lực tiếng Anh.

**Tham gia buổi học thử:** Trước khi quyết định đăng ký, học viên có cơ hội trải nghiệm **02 buổi học thử**, bao gồm **01 buổi IELTS** và **01 buổi Z-Extra**.

**Hỗ trợ đổi trình độ:** Trong **tuần học đầu tiên**, nếu học viên cảm thấy lớp mình theo học không tương ứng với trình độ, học viên chủ động liên hệ với Phòng Học vụ để được hỗ trợ chuyển sang lớp có trình độ phù hợp. Ngoài ra, ý kiến đánh giá của giáo viên đứng lớp cũng được coi là căn cứ để Zest đưa ra quyết định chuyển lớp cho học viên.

**Hỗ trợ đổi lớp:** Học viên có quyền đổi lớp (đối ca học, đối thứ) **01 lần trong mỗi khóa học**. Học viên cần thông báo trước cho Phòng Học vụ **ít nhất 10 ngày** khi muốn đổi lớp và quyền lợi này chỉ được áp dụng khi có lớp thích hợp.

**Chăm chữa chi tiết:** 100% số lượng bài viết được giao trong khoá của từng học viên sẽ được giáo viên chấm bài và phân tích lỗi sai một cách chi tiết.

### Giáo trình chuẩn và chất lượng:

Giáo trình học được đội ngũ giáo viên Zest trực tiếp chọn lọc, biên soạn kỹ lưỡng và cập nhật liên tục theo xu hướng ra đề thi IELTS nhằm đảm bảo học viên có đủ kiến thức và kỹ năng để đạt được mục tiêu học tập của mình.

Mọi nội dung giảng dạy tại Zest đều được sắp xếp một cách logic và hợp lý giữa các học phần, đảm bảo tối ưu hóa lượng kiến thức và lộ trình học của học viên.

**Tư vấn định hướng:** Khi học viên thực hiện đúng các cam kết học tập nhưng không thể theo kịp hoặc đáp ứng tiêu chuẩn của khoá học (không vượt qua bài thi Giữa khóa, Cuối khóa hoặc không theo kịp kiến thức khóa học...), học viên sẽ được tư vấn định hướng cùng giáo viên để cùng tìm hiểu nguyên nhân, cách khắc phục và định hướng về lộ trình tiếp theo.



## 3. Quy định đóng học phí

Học viên cần cọc trước **07 ngày** và đảm bảo đã hoàn thành việc thanh toán học phí trước ngày khai giảng của khóa học ít nhất **03 ngày**.

Nếu không đóng học phí trước thời hạn này, học viên sẽ không được tham gia lớp cho đến khi hoàn tất việc thanh toán.

## 4. Chính sách học lại, thi lại

### 4.1. Chính sách học lại

Khi học viên không đạt mục tiêu IELTS như đã cam kết khi đăng ký theo lộ trình, Zest sẽ hỗ trợ học lại miễn phí khoá học Zest Giải đề nếu học viên đáp ứng **02 tiêu chí** sau:

- Chấp hành đầy đủ, không vi phạm bất cứ lỗi nào trong phần **CAM KẾT HỌC TẬP**
- Đã đóng đủ học phí

### 4.2. Chính sách thi lại

Khi học viên chấp hành đầy đủ, không vi phạm bất cứ lỗi nào trong phần **CAM KẾT HỌC TẬP** nhưng vì một số lý do khách quan nên không vượt qua bài kiểm tra Giữa khóa hoặc Cuối khóa của khóa học, học viên sẽ được hỗ trợ thi lại **01 lần trong mỗi khóa**.

## 5. Bảo lưu

Để được xem xét yêu cầu bảo lưu khóa học, học viên cần cung cấp lý do chính đáng cùng giấy tờ hoặc tài liệu liên quan thông qua email hoặc gặp mặt trực tiếp Phòng Học vụ tại trung tâm.

Học viên sẽ được Phòng học vụ cung cấp mẫu email xin bảo lưu, email xác nhận học trở lại, hướng dẫn quy trình bảo lưu và các thông báo liên quan **thông qua email**. Mọi hình thức liên lạc khác như tin nhắn, điện thoại hay mạng xã hội sẽ không được chấp nhận.

### 5.1. Quy định chung

Học viên không tham gia học và không liên lạc với trung tâm trong vòng **01 tháng** mà không làm thủ tục bảo lưu sẽ bị coi như tự hủy bỏ khóa học.

Mỗi học viên chỉ được phép bảo lưu **01 lần cho mỗi khóa học**.

### 5.2. Thời gian bảo lưu

Nếu muốn bảo lưu khóa học nhiều hơn **01 tháng**, học viên phải cung cấp lý do chính đáng cùng với giấy tờ hoặc tài liệu liên quan chứng minh. Hoặc có thể xem xét việc chuyển nhượng khóa học cho người khác.

### 5.3. Chi phí bảo lưu

Học viên không mất phí khi thực hiện bảo lưu.

### 5.4. Khi kỳ bảo lưu kết thúc

Zest sẽ gửi lời nhắc đến học viên **02 lần** vào **14 ngày** và **07 ngày** trước ngày hết hạn bảo lưu thông qua email.

Để tiếp tục quá trình học, học viên cần xác nhận bằng văn bản hoặc email trong vòng **05 ngày** từ khi nhận email thông báo cuối cùng của Zest. Mọi xác nhận bằng hình thức khác như thông qua điện thoại hoặc mạng xã hội sẽ không được chấp nhận.

Nếu không phản hồi trong vòng **05 ngày** đồng nghĩa với việc học viên đã tự nguyện dừng việc học và sẽ không được hoàn lại học phí.

Sau khi xác nhận tiếp tục theo học, học viên sẽ được thực hiện bài kiểm tra đầu vào nhằm đánh giá lại năng lực. Khi đó, học viên sẽ được xếp lại lớp theo kết quả bài kiểm tra và lịch trình hiện tại của trung tâm. Học viên cần chờ đến khi có lớp phù hợp với trình độ của mình để tiếp tục quá trình học lại. Tuy nhiên, học viên sẽ được miễn phí tham gia các lớp Z-Extra để làm quen dần lại với việc học tiếng Anh và học tại Zest trong quá trình chờ đợi.

### 5.5. Trường hợp đặc biệt

Đối với các tình huống khẩn cấp hoặc bất khả kháng như thai sản, ốm nặng, chấn thương... học viên phải cung cấp giấy tờ chứng minh từ bệnh viện hoặc cơ sở y tế (có ghi chú rõ chế độ nghỉ ngơi) trong vòng **20 ngày** sau khi hết hạn bảo lưu. Zest sẽ dựa trên các chứng từ này để xem xét việc tiếp tục gia hạn bảo lưu cho học viên. Trừ những trường hợp nghiêm trọng, Zest sẽ không hoàn lại học phí dưới mọi hình thức.

### 5.6. Bảo lưu trước khi khóa học bắt đầu

Học viên thực hiện quy trình bảo lưu như bình thường thông qua Phòng học vụ hoặc Tư vấn viên và cần đảm bảo đã đóng đầy đủ hoặc cọc học phí.

### 5.7. Bảo lưu khi khóa học đã bắt đầu

Chỉ được phép bảo lưu khi khóa học chưa diễn ra quá **2/3 (hai phần ba)** tổng số buổi của khóa. Trường hợp học viên tự ý rời bỏ khóa học mà không theo thủ tục sẽ được coi như đã kết thúc khóa học một cách đơn phương và Zest sẽ không chịu trách nhiệm bảo lưu/hoàn trả học phí.



## 5.8. Tùy chọn và Hướng xử lý sau Kỳ Bảo lưu

### 5.8.1. Học viên muốn thay đổi khóa học mới

Học viên cần thông báo cho Phòng Học vụ trong vòng **05 ngày** kể từ khi kết thúc thời gian bảo lưu. Quá khoảng thời gian 05 ngày, Zest sẽ không xử lý các yêu cầu thay đổi.

Học viên chỉ được quyền chuyển sang khóa học có học phí tương đương hoặc cao hơn so với khóa học hiện tại. Trong trường hợp có sự chênh lệch về học phí giữa hai khóa học, Tư vấn viên học thuật sẽ hướng dẫn và thu thêm phần tiền chênh lệch từ học viên.

### 5.8.2. Có sự thay đổi chương trình hoặc học phí

Zest sẽ thông báo cho học viên về bất kỳ thay đổi nào trong chương trình học hoặc học phí. Đối với học viên đã đăng ký và bảo lưu trước khi có sự thay đổi, Zest sẽ không thu thêm phần chênh lệch nếu học phí tăng.

### 5.8.3. Học viên không muốn tiếp tục học tại Zest

Dù học viên đã đóng đủ học phí hay chưa, nếu học viên quyết định không tiếp tục học sau quá trình bảo lưu, Zest sẽ hướng dẫn và hỗ trợ học viên chuyển nhượng khóa học.

Học viên cần lưu ý rằng trung tâm không sẽ hoàn lại học phí và số tiền đã đóng sẽ không được trả lại.

## 6. Chuyển nhượng

### 6.1. Quy định chung

Mỗi học viên chỉ được chuyển nhượng **01 lần cho mỗi khóa học**. Học viên cần cung cấp lý do hợp lý cho việc chuyển nhượng và tự tìm được đối tượng thụ hưởng chuyển nhượng.

### 6.2. Phí chuyển nhượng

Có mức là **500.000 VNĐ** - Là chi phí quản lý và xử lý liên quan đến việc chuyển nhượng.

Phí này được thanh toán bởi bên chuyển nhượng hoặc bên nhận chuyển nhượng là do 2 bên tự quyết định, Zest không tham gia vào việc thương lượng này.

### 6.3. Thủ tục chuyển nhượng

Cả hai bên (người chuyển nhượng và người được chuyển nhượng) cần cùng ký vào biên bản chuyển nhượng do Zest cung cấp.

### 6.4. Điều chỉnh sau chuyển nhượng

Học viên mới (người được chuyển nhượng) có quyền chọn khóa học với mức học phí cao hơn, tương đương hoặc thấp hơn khóa học gốc. Mọi chênh lệch học phí sẽ được thỏa thuận tại thời điểm chuyển nhượng. Cụ thể:

Trong trường hợp học viên mới lựa chọn đăng ký khóa học với mức học phí thấp hơn hoặc bằng mức học phí đã chuyển nhượng từ học viên gốc, Zest sẽ không hoàn trả số tiền chênh lệch. Học viên mới cần chấp nhận rằng mức học phí đã chuyển nhượng sẽ được sử dụng hoàn toàn cho khóa học mới mà họ đã lựa chọn.

Nếu học viên mới lựa chọn một khóa học có mức học phí cao hơn so với số học phí của khóa học gốc, học viên sẽ cần thanh toán phần chênh lệch giữa hai mức giá đó.



### 6.5. Lưu ý dành cho học viên nhận chuyển nhượng

Tất cả học viên nhận chuyển nhượng đều được kiểm tra đầu vào, xếp lớp và nhận các cam kết chất lượng tương ứng với lộ trình học viên tham gia.

## 7. Hoàn trả học phí

### 7.1. Trước khi khóa học bắt đầu

**Do lỗi từ Zest:** Nếu Zest không khai giảng lớp theo lịch dự kiến trong vòng **14 ngày**, học viên muốn hủy sẽ được hoàn trả toàn bộ học phí mà không mất phí dịch vụ.

**Do lý do cá nhân của học viên:** Học viên sẽ phải thanh toán khoản phí dịch vụ **500.000 VNĐ** để đăng ký hủy khóa học và Zest sẽ hoàn trả tiền học phí đã đóng.

### 7.2. Khi khóa học đã bắt đầu

Chỉ chấp thuận nếu:

- Tình huống bất khả kháng:** Đối với các trường hợp học viên không còn khả năng đến lớp (như bệnh hiểm nghèo,...) học viên có thể được xem xét hoàn trả học phí. Mức phí hoàn trả sẽ dựa vào số buổi học còn lại mà học viên chưa học.
- Lý do cá nhân:** Đối với học viên mới tham gia khóa học và chỉ hoàn thành dưới **1/6 khóa học**, học viên có thể yêu cầu hoàn tiền. Số tiền hoàn trả sẽ được tính dựa trên số buổi chưa học và trừ đi **10% tổng giá trị học phí** gốc như một mức phí dịch vụ.

Ngoài 2 trường hợp trên, học viên sẽ không được hoàn học phí nếu quyết định nghỉ học.

### 7.3. Thủ tục hoàn học phí

Học viên cần thông báo bằng văn bản và hoàn thành mẫu xin hủy khóa học do Zest cung cấp.

Trong vòng **30 ngày** sau khi được Giám đốc Trung tâm ký duyệt, Zest sẽ tiến hành hoàn tiền theo thông tin học viên cung cấp.



## C - CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

### 1. Thanh toán bằng tiền mặt

Khi đăng ký một khóa học bất kỳ, học viên sẽ thanh toán trực tiếp cho nhân viên tư vấn học thuật tại Zest.

## 2. Thanh toán bằng chuyển khoản

Nếu chọn phương thức thanh toán này, vui lòng thực hiện theo hướng dẫn sau:

Số tài khoản: 0721000619768

Chủ tài khoản: TRAN THANH PHONG

Ngân hàng: Vietcombank PGD Phú Nhuận



Trong nội dung chuyển khoản, vui lòng ghi rõ: **Họ và tên học viên + Số điện thoại + Khoá học đã đăng ký.** Sau khi giao dịch thành công, hãy chụp màn hình lại và báo cho Tư vấn viên học thuật để được xác nhận.

## 3. Thanh toán bằng cà/ quẹt thẻ qua máy POS

Ở phương thức này, nhân viên tư vấn học thuật sẽ thực hiện thao tác cà/quẹt thẻ của học viên qua máy POS để thanh toán khoá học.

Chấp nhận thanh toán hầu hết các loại thẻ phát hành bởi Ngân hàng trong nước và quốc tế.

# D - CHƯƠNG TRÌNH GIỚI THIỆU HỌC VIÊN

| LƯỢT GIỚI THIỆU   | ƯU ĐÃI                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lượt đầu tiên     | <ul style="list-style-type: none"><li>1 quyển sách Speaking độc quyền được biên soạn bởi Zest</li><li>2 tuần học Z-extra miễn phí hoặc Voucher 500.000 VND cho khoá học tiếp theo</li></ul> |
| Lượt thứ 2, 3     | <ul style="list-style-type: none"><li>1 bộ tài liệu Ebook độc quyền được biên soạn bởi Zest</li><li>2 tuần học Z-extra miễn phí hoặc Voucher 500.000 VND cho khoá học tiếp theo</li></ul>   |
| Lượt thứ 4        | <ul style="list-style-type: none"><li>1 tháng học khoá Zest Giải Đề miễn phí</li></ul>                                                                                                      |
| Lượt thứ 5        | <ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ toàn bộ lệ phí thi khi đăng ký tham gia thi IELTS từ ngày 01/11/2023 đến 31/10/2024)</li></ul>                                                 |
| Lượt thứ 5 trở đi | <ul style="list-style-type: none"><li>369.000 VNĐ/ lượt giới thiệu</li></ul>                                                                                                                |

### LƯU Ý

Học viên giới thiệu có thể sử dụng cộng dồn voucher của các lượt giới thiệu. Các học viên được giới thiệu không được sử dụng cộng dồn voucher.



hoặc



Mỗi học viên được giới thiệu  
được tặng 2 tuần extra/voucher 500k



Có thể áp dụng đồng thời chương trình  
Giới thiệu học viên và các chương trình khuyến mãi khác.