

## NỘI QUY HỌC TẬP

1. Mỗi tài khoản chỉ được sử dụng cho 1 học viên trong suốt thời gian hiệu lực của gói học.
2. Học viên không được chuyển nhượng hoặc sang tên cho người học khác (trừ trường hợp chuyển nhượng cho anh chị em ruột học viên cần cung cấp bản sao sổ hộ khẩu gửi công ty và được công ty chấp thuận. Trường hợp này chỉ được chuyển nhượng duy nhất 1 lần). Nếu phát hiện tài khoản sử dụng cho nhiều học viên (> 1 học viên), khóa học đang sử dụng sẽ bị khóa tạm thời trong thời gian 5 ngày. Nếu tiếp tục vi phạm, khóa học sẽ bị khóa vĩnh viễn và không được hoàn lại học phí trong mọi trường hợp. Phí chuyển nhượng là **200,000 VNĐ**.
3. Thời gian tham gia lớp học tùy thuộc vào khung thời gian phù hợp của từng học viên và thời gian mở lịch của từng giáo viên được hiển thị công khai trên website: [ispeak.vn](http://ispeak.vn).
4. Quy định về thời gian đặt/hủy lịch học trên hệ thống đối với học viên:
  - ◆ Đối với các gói tiêu chuẩn (Standard) học viên sẽ tự thực hiện đặt/hủy lịch học trên hệ thống trong suốt thời gian hiệu lực của gói học.
  - ◆ Đối với các gói linh hoạt (Premium) chuyên viên quản lý học tập sẽ hỗ trợ đặt/hủy lịch học (trong giờ hành chính) và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ (nếu có) trong suốt thời gian khóa học hiệu lực, trừ trường hợp có yêu cầu khác từ phía học viên. Tổng số buổi đổi lịch/hủy lịch không quá 10% số buổi trong suốt quá trình học tập. Trường hợp học viên cần đổi/hủy lịch ngoài giờ hoặc đổi/hủy lịch quá số buổi cho phép cần chủ động thao tác trên ứng dụng (app) iSpeak
  - ◆ Đối với gói học hàng ngày (90b/90n) học viên chỉ được đặt 1 ca học/ngày và phải đặt lịch trên hệ thống hàng ngày, không thể đặt trước lịch học cho những ngày kế tiếp.
  - ◆ Học viên chỉ có thể đặt lịch học trên hệ thống tối thiểu trước 2 tiếng buổi học diễn ra đối với các lớp học với giáo viên Châu á và tối thiểu 5 tiếng thời gian của buổi học với các ca học với giáo viên Bản ngữ.

- ◆ Với các gói học với Giáo viên Châu Á và GVVN (bao gồm cả gói tiêu chuẩn và linh hoạt) thời gian được phép hủy lịch tối thiểu 1 tiếng trước khi buổi học diễn ra. Học viên hủy lịch sau 1 tiếng, buổi học không được hoàn lại tài khoản trong bất kỳ trường hợp nào.
  - ◆ Với các gói học với Giáo viên bản ngữ (bao gồm cả gói tiêu chuẩn và linh hoạt) thời gian được phép hủy lịch tối thiểu 3 tiếng trước khi buổi học diễn ra. Học viên hủy lịch sau thời gian 3 tiếng, buổi học không được hoàn về tài khoản cho học viên.
  - ◆ Quy chuẩn thời gian áp dụng là GMT+7 (Việt Nam Time)
  - ◆ Quy định hiện hành của iSpeak là chuẩn chung để xử lý mọi khiếu nại (nếu có) trong suốt thời gian hiệu lực của gói học.
5. Học liệu được sử dụng trong suốt thời gian của khóa học là học liệu hiện có trên hệ thống của iSpeak. iSpeak có thể xem xét nhưng không bắt buộc thực hiện đào tạo theo phương pháp hoặc giáo trình không thuộc tài liệu chính thức của iSpeak.
  6. Học viên phải chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị (mic, camera, webcam) bằng chính khả năng của mình. Mọi sự cố (nếu có) nguyên nhân từ phía học viên (mất điện, mất mạng, hỏng thiết bị hỗ trợ học tập, học viên không lên lớp,...) iSpeak hoàn toàn không chịu trách nhiệm.
  7. Với các gói học linh hoạt (Premium), học viên cần lựa chọn tối thiểu 3 giáo viên để đảm bảo tiến độ và lịch học cố định trong thời gian khóa học hiệu lực. Đối với các gói học tiêu chuẩn (Standard) học viên có quyền lựa chọn số lượng giáo viên linh hoạt theo nhu cầu học tập
  8. Trong trường hợp khẩn cấp hoặc trường hợp bất khả kháng khi giáo viên báo vắng buổi học theo thời gian quy định, iSpeak có quyền thay thế giáo viên tự động trên hệ thống dựa vào lịch sử học tập của từng học viên.
  9. Gia hạn khoá học (Học viên chỉ được hỗ trợ gia hạn khi đã hoàn thành ít nhất 70% thời lượng khóa học): Học viên có thể tham gia nhiều khóa học tại iSpeak. Khóa học chỉ có thể sử dụng trong thời gian hiệu lực của gói học. iSpeak chỉ gia hạn miễn phí gói học theo quy định về các ngày Lễ, Tết hiện hành được áp dụng công khai trên website. Trong trường hợp Học viên chưa thu xếp học kịp theo tiến độ gói học thì iSpeak áp dụng gia hạn như sau:

<b>Gói học (buổi)</b>	<b>Thời gian gia hạn (ngày)</b>	<b>Mức phí (VNĐ)</b>
30	30	100.000
60	60	200.000
Từ 120 trở lên	90	300.000

10. Bảo lưu khóa học (Học viên chỉ được hỗ trợ bảo lưu khi đã hoàn thành ít nhất 70% thời lượng khóa học): thời gian bảo lưu tối đa không quá 90 kể từ ngày bên B nhận được thông báo chính thức từ Bên A và chỉ được bảo lưu 1 lần. Đối với học viên chưa sử dụng gói học, sẽ được bảo lưu miễn phí và với học viên đã sử dụng gói học, mức phí bảo lưu sẽ được áp dụng như bảng biểu của gia hạn ở trên. Nếu quá thời gian bảo lưu và khóa học thì hệ thống sẽ tự động khóa và khóa học sẽ không còn tồn tại nữa.
11. Mọi thông tin khiếu nại của học viên chỉ được ghi nhận qua email hoặc report/claims trực tiếp trên hệ thống. Thông tin email tiếp nhận claim/report của học viên: [info@ispeak.vn](mailto:info@ispeak.vn) hoặc [support@ispeak.vn](mailto:support@ispeak.vn). Tùy thuộc mức độ của từng khiếu nại mà thời gian xử lý có thể trong vòng 24 – 48 giờ kể từ khi nhận được thông tin từ phía học viên theo đúng quy định của iSpeak.
12. Học viên vi phạm các quy định của iSpeak hoặc có những hoạt động bất thường trên hệ thống (đặt/hủy lịch học liên tục, yêu cầu giáo viên làm trái quy định, sử dụng các công cụ truyền thông làm ảnh hưởng đến uy tín của Hệ thống) hoặc có hành vi thiếu tôn trọng giáo viên cũng như Hệ thống. Căn cứ vào mức độ của sự việc hoặc tài khoản sẽ bị khóa tạm thời trong thời gian 5 ngày hoặc khóa vĩnh viễn mà không cần sự cho phép của học viên.