

# 환불 정책 및 절차

Approving Authority	The Board of Directors
Responsible Officer	The Principal
Version	V2 Reformatting
Next Scheduled Review	19/7/23
Related Legislation and Regulations	Education Services for Overseas Students (Calculation of Refund) Specification 2014 The National Code of Practice for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students 2018, known as 'the National Code 2018' Standards Higher Education Standards Framework 2015 Standards for Registered Training Organisations (RTOs) 2015, Standard 5 clause 5.3
Associated Documents	Fees and Charges Policy Student Application and Admissions Policy and Procedure Deferral Suspension Cancellation Policy and Procedure Complaints and Appeals Policy and Procedure Academic Misconduct and Cancellation Form Records Management Policy Refund Log

## 1 범위

이 정책은 고등교육 표준 프레임워크 2015, 등록 교육 기관 표준(RTO), ESOS 법 및 국가 강령에 따라 ACCS 에서 제공하는 과정에 지불하는 모든 수강료와 수수료에 대한 환불 절차를 다룬다.

## 2 목적

학생지불에 대한 적절한 처리를 제공하고, 쌍방이 취소하는 경우에 환불을 용이하게 하기 위함이다. 이 환불 정책과 절차를 통해 학생들은 통보 체제에 따라 부정적인 영향이 무효화되거나 감소 될 수 있는 방식으로 학습을 중단 할 수 있다.

별도로 명시되지 않는 한 수수료의 모든 환불은 이 정책에 따라서만 허용된다. 이 정책의 약관은 모든 학생들이 공부를 시작하기를 기다리고 있던 계속 공부를 하고 있던 상관없이 모든 학생들에게 적용된다. 본 계약과 불만 및 항소신청 절차의 이용가능성은 호주의 소비자보호법에 따라 학생이 조치를 취할 권리를 제거하지 않는다.

## 3 정의<sup>1</sup>

본 이용 약관에 달리 정의되지 않는 한 다음 용어는 다음과 같은 의미를 갖는다:

**ACCS**는 학생의 신청서에 명시된 **Australian College of Christian Studies Ltd ABN 60 236 028 435** CRICOS Provider No: 03375M 를 뜻한다

<sup>1</sup> <https://ozford.edu.au/wp-content/uploads/HERefund-Policy.pdf> P.1-3 Retrieved 19/07/2020

**합의된 시작 날짜**는 코스가 시작하기로 예정된 날짜 또는 연기 또는 일시 중단 기간 이후 ACCS와 학생간에 합의된 시작날짜를 의미한다.

**신청수수료**란 학생이 학생신청서를 제출할 때 학생이 납부해야 하는 수수료를 말한다.

**환불 신청 양식**은 학생 학장이 제공하는 ACCS 의 규정 된 환불 요청 양식을 의미한다.

**근무일**은 토요일, 일요일 또는 국가/주 공휴일이 아닌날을 의미한다.

**CoE** 는 ACCS 가 유학생들에게 발급하는 공문서로, 학생들이 공부하는 코스를 수락했음을 확인할 수 있는 문서이다.

**연락처 세부 정보**는 학생의 호주 우편 주소, 전화 번호 및 이메일 주소를 포함한다

**코스 중단 양식**은 학생부장이 제공하는 ACCS 의 규정 된 코스 중단 양식을 의미한다.

**불이행 날짜**는 다음을 의미한다:

- (a) ACCS가 예정된 코스의 강의를 시작하지 않은 날;
- (b) ACCS가 코스를 제공하는 것을 중단한 날, 또는
- (c) ACCS가 학생에게 코스를 제공하거나 계속 제공하는 것을 거부한 날, 또는
- (d) 학생이 코스에서 중단하는 날, 또는
- (e) 학생이 코스를 시작/추천하지 못한 날
- (f) ACCS가 학생으로부터 학생 비자 신청 거부의 증거를 수신하는 날.

**DoE** 는 호주 문교부(Department of Education)를 의미한다.

**ESOS 법**은 유학생을위한 교육 서비스(*Education Services for Overseas Students*) 법 2000 (Cth)을 의미한다.

**입학 허가서**란 ACCS가 제공하는 학생 등록 조건을 명시한 학생에게 보내는 제안서이다

**시작 날짜**는 과정이 시작되도록 예정된 날짜 또는 ACCS와 학생이 시작 날짜로 합의한 이후 날짜를 의미하며 연기 기간 이후에 합의 된 시작 날짜를 참조하지 않는다

**유학생 건강 보험 보장**은 유학생이 ACCS 에 등록을 시작하기 전에 취득해야하는 건강 보험 커버를 의미한다.

**개인 세부 사항**은 학생의 이름, 성별 및 생년월일이 포함한다

**개인 정보**란 모든 개인 세부 사항, 연락처 정보, 코스 등록 정보, 개인 정보 변경 및 학생이 비자 조건을 위반 한 것으로 의심되는 개인 상황과 관련된 정보를 의미한다.

**PRISMS**는 호주 정부가 제공하는 공급자 등록 및 유학생 관리 시스템(Provider Registration and International Students Management System)을 의미한다

**학생**은 등록 제안을 수락하고 ACCS에서 CoE를 발급받은 학생을 의미한다.

**학생 수락 동의서**는 학생이 ACCS의 등록 제안을 수락하기 위해 ACCS에 제출해야하는 제안서에 첨부 된

규정 된 학생 수락 동의서를 의미한다.

학생 신청서는 ACCS 웹 사이트에 게시 된 ACCS 의 규정 된 학생 신청서를 의미한다

약관(Terms and Conditions)은 이러한 약관을 의미한다

TPS (the Tuition Protection Service)는 호주 정부가 제공하는 등록금 보호 서비스를 의미한다.

수업료는 학생과 관련하여 ACCS가 해당 학생의 입학허가서에 수업료를 명시한 금액을 의미한다.

## 4 정책 및 절차

### 4.1 ACCS 에 의한 채무 불이행<sup>2</sup>

만약 학생이 채무 불이행 날짜 이전에 등록한 코스를 중단하지 않았다면 ACCS 는 채무를 이행하지 않고 있는 것이다:

- a) 코스가 합의된 시작날짜에 시작하지 않는다 ;
- b) 코스가 시작된 후 완료되기 전에 언제든지 제공이 중단된다; 또는
- c) Part 6 of the *Education Services for Overseas Students Act 2000(Cth)*에 의하여 ACCS 에 승인이 부과되었기에 그 코스가 학생들에게 완전히 제공되지 않는다, 또는
- d) TEQSA 에 의해 ACCS 에 승인이 부과되었기 때문에 그 코스가 학생들에게 완전히 제공되지 않는다.

ACCS는 근무일 기준 3일 이내에 학생에게 서면으로 통지하고 DET 및 TPS 책임자(PRISMS를 통해)에게 제공자 채무불이행을 통지할 것이다.

ACCS는 7일 이내에 DET 및 TPS 책임자(PRISMS를 통해)에게 채무 불이행의 결과, 즉 학생에게 제공되는 대체 코스 또는 환불의 세부사항을 통지한다.

### 4.2 학생으로 인한 채무 불이행

만일 학생이 다음과 같은 경우에 처해 있다면, 그 학생은 채무를 이행하지 않고 있는 것이다:

- a) 코스는 합의된 시작일에 시작되지만, 학생은 해당 날짜에 코스를 시작하지 않는다(이전에 확실하게 중단되지 않음);
- b) 학생이 코스를 중단하거나(합의된 시작일 이전 또는 이후); 또는
- c) ACCS 는 다음 이벤트 중 하나 이상이 발생하기 때문에 학생에게 코스를 제공하거나 계속 제공하는 것을 거부한다:
  - (i) 학생이 코스를 수강하기 위해 ACCS 를 지불해야 할 금액을 지불하지 않은 경우;
  - (ii) 학생이 학생 비자의 조건을 위반했거나; 또는
  - (iii) 학생의 비행이 있을 때

ACCS는 근무일 기준 5 일 이내에 학생 불이행을 DET 장관 및 TPS 책임자 (PRISMS를 통해)에게 알려야한다. ACCS는 ESOS 법에 정의 된 바와 같이 제공자 의무 기간의 7 일안에 학생의 불이행 결과를 DET 장관 및 TPS 책임자 (PRISMS를 통해)에게 알려야한다.

<sup>2</sup> <https://ozford.edu.au/wp-content/uploads/HERefund-Policy.pdf> P.3-6 Retrieved 19/07/2020

#### 4.2.1 취소 및 환불 신청서

- (a) ACCS에 의한 불이행 또는 학생의 불이행의 경우, 학생은 ACCS의 규정 된 등록 취소 및 환불 요청 양식 (취소 및 환불 요청 양식) 을 작성하고, 등기 우편으로 ACCS PO Box 1101 Burwood NSW 2134 또는 택배나 개인 배달로 회계 담당자에게 제출한다.
- (b) ACCS는 코스의 원래 시작일로부터 3 개월이 지난 후 회계 담당자에게 제출 된 취소 및 환불 요청 양식을 거부 할 권리가 있다.
- (c) 만약 학생이 성과/성적표에 포함시킬 수 있는 과목에 관련된 모든 수업료를 전액 지불한 경우 학생이 자격을 완료하기 이전에 학업을 중단하거나 취소하거나 전학을 한다면 추가비용 없이 성과/성적표를 받을 자격이 주어진다.
- (d) 등록 취소 날짜는 ACCS가 학생의 취소 및 환불 요청 양식을받은 날짜이다.

#### 4.2.2 환불 불가 수수료

- (a) 신청비나 등록 수수료는 환불되지 않는다.
- (b) 아래와 같은 경우와 함께 취소 및 환불 요청 양식을 제출할 때 법이 허용하는 최대 범위 안에서 공항 픽업 비용, 숙박 배치 비용 및 기타 모든 서비스 비용은 환불되지 않는다:
  - (i) 합의 된 시작일 전 14 일 안에;
  - (ii) 합의된 시작 당일이나 합의된 시작일 이후; 혹은
  - (iii) 해당 비용에 대한 서비스 제공이 이미 학생에게 전체 또는 일부 제공된 후.

### 4.3 학생비자 거절로 인한 환불

학생의 불이행시 ACCS는 학생으로부터 서면 청구를 받은 후 4 주 이내에 지불해야 한다. 다음과 같은 경우 ACCS는 불이행 일 이전에 ACCS가 학생으로 부터 받은 총수강료의 5 %를 차감 한 금액을 학생에게 지불하거나, 혹은 불이행한 날 이전에 받은 총수강료의 5%와 \$ 500 중 더 적은 금액을 지불한다:

- a) 학생이 불이행 상태일 때;
  - b) 학생이 학생 비자를 거절당함;
  - c) 학생은 학생 비자 신청이 거부되었으며 학생 비자 거부 결정이 학생의 허위, 오해의 소지가 있거나 기만적인 진술 또는 선언에 근거하지 않았다는 증명 된 증거를 ACCS에 제공해야한다.
  - d) 거절 이유는 학생이 직접 또는 간접적으로 불이행을 초래한 다음 중 하나 이상의 행위 또는 누락의 이유였다:
    - (i) 학생이 합의된 시작일에 과정을 시작하지 못한 경우;
    - (ii) 학생의 코스 중단; 혹은
    - (iii) 학생이 강좌를 수강하기 위해 직접 또는 간접적으로 ACCS에 지불할 의무가 있는 금액을 지불하지 않은 경우.
- a) 신청 시 다음과 같은 경우, 학생은 미리 납부한 수강료를 환불받을 수 있다:
- (i) 학생이 ACS로 관련 과정을 시작하기 전에 조항 4.3 (a), (b), (c) 또는 (d)에 따라 채무불이행 상태가 된다;
  - (ii) 학생은 학생 비자 신청이 거부되었다는 인증된 증거를 ACCS에 제공해야 한다; 그리고
  - (iii) 학생 비자를 거부하기로 한 결정이 학생이 허위, 오해 또는 기만적인 진술이나 선언에 근거하지 않았을때.

- b) 환불금액은 다음 공식에 따라 계산한다:  

$$\text{미리 납부한 수강료} - (\text{수강료 납부} \times (\text{수강 참석 주 수} / \text{수강료 납부한 주 수})) - \$500$$
- c) 조항 4.8에 따라 학생으로부터 서면 청구를 받은 후 4주 이내에 4.3에 따른 환불이 지급된다.
- d) 학생 비자 연장 신청이 거부된 학생에게는 수강료, 응시료, 기타 수수료 또는 요금을 환불하지 않는다.

#### 4.4 ACCS에 의하여 채무 불이행으로 인한 환불

ACCS가 다음과 같은 경우에는, 학생의 코스 전체를 제공 할 수 없는 경우이다.:

- a) ACCS 는 조항 4.1 에 따라 채무불이행 상태에 있고; 그리고  
 b) 학생이 조항 4.2 에 따른 채무 불이행 상태가 아니다.

학생은 제공된 교육 서비스 금액 (지불 된 수업료 / 총 강의 제공 주 수  $\times$  수강한 주 수)을 뺀 모든 수업료를 환불 받게됩니다. 환불은 기본 날짜로부터 14 일 이내에 학생에게 지급된다. 또는 ACCS에서 학생에게 추가 비용없이 대체 코스에 등록 시킬 수 있다. 학생은 수업료 전액 환불을 선호할지 아니면 다른 수업을 수락할지 선택할 권리가 있다. 학생이 다른 코스에 배정을 선택하면 배정 수락을 나타내는 문서에 서명해야한다.

#### 4.5 학생의 불이행에 대한 환불은 없다

4.3 에 설명 된 상황에서 학생의 학생 비자 신청이 거부 된 결과로 인한 불이행을 제외하고 4.2 에 따라 학생의 불이행이있는 경우, 미리 지불 한 수업료를 포함하여 지불한 수업료는 환불되지 않는다.

- a) ACCS 는 다음과 같은 상황에서 학생에게 환불할 의무가 없다.
- (i) 학생이 경제적 고통 및/또는 질병을 겪는 경우;
  - (ii) 학생의 가족이 경제적 고통 및/또는 질병을 겪고 있는 경우;
  - (iii) 4.3 에 따라 학생이 원래 시작일을 연기한 경우;

#### 4.6 학생의 영어 실력 미달로 인한 환불

학생이 필수 영어 능력에 대한 증거를 제공해야하는 과정에 임시적으로 등록하고 초기 과정을 시작하기 전에 그러한 증거를 제공하지 않는 경우, 학비 또는 수업료가 사전에 환불되지 않는다.

#### 4.7 ACCS 에 의한 환불 대안

- a) ACCS 는 코스 대안을 마련할 수 있다:
- (i) 위의 4.1 절의 정의에 따라 ACCS 가 채무불이행 상태인 경우, 학생이 추가 비용 없이 코스 대안에 참여할 수 있도록 해야 한다;
  - (ii) ACCS 는 학생이 조항 4.7(a)(i)의 제안을 서면으로 수락하는 경우, 학생들에게 환불을 제공할 의무가 없다.
- b) 수업료 보호 서비스(Tuition Protection Service TPS)는 적절한 코스 대안을 마련할 수 있다:

- (i) 4.7 (a) 항에 설명 된 약정의 대안으로 수업료 보호 서비스 (TPS)는 학생이 적절한 대안 코스에 즉시 배정되도록 할 수 있다.;
- (ii) 학생이 조항 4.7(b)(i)의 제안을 서면으로 수락하는 경우 ACCS 는 학생들에게 환불을 제공할 의무가 없다;
- (iii) 수업료 보호 서비스(TPS)는 학생을 적절한 대안 코스에 배치하려고 시도하거나, 이것이 불가능할 경우, 수업료 보호 서비스에 의해 결정되는 환불을 받을 자격이 주어진다;
- (iv) 환불은, 학생이 지불한 금액중 수업이나 과제 평가가 수행되지 않은 나머지 금액을 말한다.

#### 4.8 ACCS 가 보유해야 할 비용

- a) ACCS 는 학생에게 지불 되는 수업료 및 기타 금액의 환불에서 학생을 대신하여 ACCS 에 의해 발생한 행정 비용을 공제 할 수 있다.
- b) 학생이 아직 학비를 ACCS 에 지불하지 않은 경우, ACCS 의 행정 비용에 해당하는 모든 금액은 학생이 지불해야하는 부채이다. 이는 회복 처리 과정에서 ACCS 의 행정업무에 발생한 모든 비용을 의미하며 채무 징수 대행 수수료 및 법적 비용을 포함하되 이에 국한되지 않는다.
- c) 이 환불 정책의 조건은 다른 목적의 법적 조치에 사용하는 것을 학생의 권리로 변경하지 않는다.

### 5 일반 규칙

- 5.1 환불 정책은 ACCS 가. 학생에 의하여 예약된 장소를 유지하며 다양한 단계에서 소비되는 행정 처리 비용에 대한 그 약속을 반영하는 것이다. 환불 신청서상의 서명이 ACCS 입학을 위해 학생이 제공 한 기타 서류의 학생의 서명과 일치하지 않는 경우 환불 신청이 처리되지 않는다.
- 5.2 ACCS 의 계정 관리자는 환불 요청을 처리하고 승인되면 28 일 이내에 지불할 것이다.
- 5.3 환불은 지명된 은행계좌로 호주 달러로 지급된다.
- 5.4 환불요청을 신속히 처리할 수 있도록 미이 지불된 금액을 ACCS 에 의해 지명된 은행계좌로 코스 시작일 까지 지급될 것이다.
- 5.5 모든 환불 요청은 과목/모듈(해당되는 경우)에 뒤따르는 영향을 참작하여 개별적으로 처리된다.
- 5.6 이정책에서 사용하는 “시작”이라는 용어는 학생이 참석하는 첫날 첫번째 수업일을 의미한다.
- 5.7 지불과 관련된 문제는 가능한 첫 번째 기회에 처리되고 ACCS 의 Account Manager 에게 전달된다.
- 5.8 모든 환불 요청 및 발급된 환불은 환불 로그에 기록되어진다.
- 5.9 비자가 거부되는 경우 ACCS 는 호주 고등위원회(Australian High Commission)의 통지 사본을 요구할 것이다.
- 5.10 학비는 학생이 코스를 시작할 수없는 의학적이거나 납득할만한 이유에 대한 증거를 제공 한 경우, 호주에 입국하기 전이나 코스 시작전 28 일 전에 ACCS 가 취소를 통보받은 경우 전액이 환불된다.
- 5.11 ACCS 는 학생에게 환불 계산을 설명하는 환불 명세서를 제공한다.
- 5.12 미납된 수수료를 회수하기 위하여 ACCS 에 의해 행해진 비용은 학생에게 청구된다.
- 5.13 미납 수수료는 채무로 기록되어 관할 법원에서 소송으로 회수된다.
- 5.14 ACCS 는 미결제 수업료가 전액 지불 될 때까지 학생에게 어떤 자격증서/학위를 제공하지 않는다.
- 5.15 ACCS 는 학생에게 ACCS 관리 결과를 서면으로 제공한다.

- 5.16 학생에게 ACCS 관리 결정에 이의를 제기 할 수있는 권리를 알린다(불만 및 항소 정책 과 절차 참조).
- 5.17 ACCS 는 ACCS 등록 및 학업과 관련된 수수료 및 비용에 대해서만 책임을진다. 비자 신청 비용에 대한 수수료는 책임지지 않는다.

교장은 이 정책을 이행하고 준수할 책임이 있다.

어카운트 매니저는 승인된 경우 환불 요청을 처리하고 28 일 이내에 환불 지급을 주선한다.

환불 프로세스의 모든 문서는 기록 관리 정책에 따라 유지 관리된다. (기록 관리 정책(Records Management Policy) 참조)

## 5 참조 ACKNOWLEDGEMENTS

---

이 정책은 다음 자료를 참조한다.

OZFORD <https://ozford.edu.au/>