



NHM OpCo Singapore (Parent Company) and NHM Vietnam LLC (Local Entity)
NHM OpCo Singapore (Công ty mẹ) và NHM Vietnam LLC (Pháp nhân tại Việt Nam)

Ground Floor, No. 218, Nguyen Van Huong Street, Thao Dien Ward, Thu Duc City, Ho Chi Minh City, Vietnam

Tầng trệt, số 218 Đường Nguyễn Văn Hương, Phường Thảo Điền, Thành phố Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LEARNERS AGREEMENT

THỎA THUẬN HỌC VIÊN

1. Parties

1. Các bên liên quan

NHM OpCo: The parent company, NHM OpCo Pte. Ltd., is incorporated under the laws of Singapore and is responsible for providing online language training services and handling payments in USD.

NHM OpCo: Công ty mẹ, NHM OpCo Pte. Ltd., được thành lập theo luật pháp Singapore, chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ đào tạo ngôn ngữ trực tuyến và xử lý thanh toán bằng USD.

NHM Vietnam LLC: NHM Vietnam LLC, incorporated under the laws of Vietnam with business license no. 0316868956, is responsible for providing offline language training services and handling payments in VND.

NHM Vietnam LLC: Công ty TNHH NHM Vietnam, được thành lập theo luật pháp Việt Nam với giấy phép kinh doanh số 0316868956, chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ đào tạo ngôn ngữ trực tiếp và xử lý thanh toán bằng VND.

Parents/Students/Clients/Partners: The other party to this Agreement is the "Parents/Students/Clients/Partners," referring to individuals who use services or cooperate with Ni Hao Ma Chinese Language Center. This may include:

(i) the parent or legal guardian of any NHM student under the age of 15 (the "Minor");
or



(ii) a student aged 15 and above enrolled at NHM; or
(iii) partners who engage with NHM for services or collaboration.
All personal information is recorded by NHM in the attached invoice and/or other relevant documents.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác: Bên còn lại trong Thỏa thuận này là “Phụ huynh/Học viên/Đối tác”, chỉ những người sử dụng dịch vụ hoặc hợp tác với Trung tâm tiếng Trung Ni Hao Ma. Bao gồm:

(i) cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của học viên NHM dưới 15 tuổi (gọi là “Trẻ vị thành niên”); hoặc
(ii) học viên từ 15 tuổi trở lên đã đăng ký học tại NHM; hoặc
(iii) đối tác có quan hệ hợp tác hoặc sử dụng dịch vụ với NHM.
Tất cả thông tin cá nhân sẽ được NHM lưu trữ trong hóa đơn đính kèm và/hoặc các tài liệu liên quan khác.

2. Services

2. Dịch vụ

NHM OpCo: Provides online language training services, with payments managed in USD.

NHM OpCo: Cung cấp dịch vụ đào tạo ngôn ngữ trực tuyến, thanh toán bằng USD.

NHM Vietnam LLC: Provides offline language training services at its physical locations in Vietnam, with payments managed in VND.

NHM Vietnam LLC: Cung cấp dịch vụ đào tạo ngôn ngữ tại các địa điểm trực tiếp tại Việt Nam, thanh toán bằng VND.

3. Acceptance of Terms

3. Chấp nhận điều khoản

Upon payment of the invoice(s) issued by NHM OpCo or NHM Vietnam LLC, the Parents/Students/Clients agrees to be bound by the terms and conditions set forth in this Agreement, acknowledging the distinct roles of NHM OpCo and



NHM Vietnam LLC. No exceptions will be made.

Khi thanh toán hóa đơn do NHM OpCo hoặc NHM Vietnam LLC phát hành, Phụ huynh/Học viên/Đối tác đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản trong Thỏa thuận này và thừa nhận vai trò riêng biệt của NHM OpCo và NHM Vietnam LLC. Không có ngoại lệ nào được áp dụng.

4. Reliance on Agreement

4. Căn cứ theo Thỏa thuận

The Parents/Students/Clients understands that NHM OpCo and NHM Vietnam LLC will rely on this Agreement in:

Phụ huynh/Học viên/Đối tác hiểu rằng NHM OpCo và NHM Vietnam LLC sẽ dựa vào Thỏa thuận này để:

(a) providing the online and offline language training services, respectively; and

(a) cung cấp các dịch vụ đào tạo ngôn ngữ trực tuyến và trực tiếp tương ứng; và

(b) undertaking any relevant activities that are approved by the Parents/Students/Clients herein.

(b) thực hiện các hoạt động liên quan được Phụ huynh/Học viên/Đối tác phê duyệt trong thỏa thuận này.

5. Parents/Students/Clients Representations and Warranties

5. Cam kết và bảo đảm của Phụ huynh/Học viên/Đối tác

True Information: All information provided to NHM OpCo and NHM Vietnam LLC is true and correct.

Thông tin trung thực: Mọi thông tin cung cấp cho NHM OpCo và NHM Vietnam LLC là trung thực và chính xác.

Grant of Permission for Image Use: By participating in NHM activities, the Parents/Students/Clients grants NHM OpCo and NHM Vietnam LLC the right to use any photographs, video recordings, or other visual media that include the



Parents/Students/Clients's image, without compensation, for promotional, marketing, and educational purposes. The Parents/Students/Clients may opt out by notifying NHM in writing via email prior to or during participation.

Chấp thuận sử dụng hình ảnh: Khi tham gia các hoạt động của NHM, Phụ huynh/Học viên/Đối tác đồng ý cho phép NHM OpCo và NHM Vietnam LLC sử dụng hình ảnh, video hoặc tư liệu ghi hình có chứa hình ảnh của mình, không cần trả thù lao, cho mục đích quảng bá, tiếp thị và giáo dục. Phụ huynh/Học viên/Đối tác có thể từ chối bằng cách thông báo bằng văn bản qua email trước hoặc trong quá trình tham gia.

6. Acknowledgement of Risks

6. Thừa nhận rủi ro

The Parents/Students/Clients understands and accepts the risks involved in using the Services. The Parents/Students/Clients agrees to take full responsibility for any loss or damage incurred and releases NHM OpCo, NHM Vietnam LLC, and their representatives from all liability.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác hiểu và chấp nhận những rủi ro liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ. Phụ huynh/Học viên/Đối tác đồng ý tự chịu trách nhiệm với mọi tổn thất hoặc thiệt hại và miễn trừ trách nhiệm cho NHM OpCo, NHM Vietnam LLC và các đại diện của họ.

7. Intellectual Property

7. Quyền sở hữu trí tuệ

The Parents/Students/Clients acknowledges that all materials provided during the Services are the intellectual property of NHM OpCo and NHM Vietnam LLC. The Parents/Students/Clients will not disclose or share this Intellectual Property without prior written approval.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác thừa nhận rằng tất cả tài liệu được cung cấp trong quá trình sử dụng Dịch vụ là tài sản trí tuệ của NHM OpCo và NHM Vietnam LLC. Phụ huynh/Học viên/Đối tác sẽ không tiết lộ hay chia sẻ tài sản trí tuệ này nếu không có sự đồng ý bằng văn bản trước.

8. Non-Solicitation

8. Cam kết không lôi kéo

The Parents/Students/Clients agree not to solicit NHM OpCo's or NHM Vietnam LLC's employees or learners for competing services during and for 2 years after the termination of this Agreement. They also agree not to exert pressure on or cause any disadvantage to the business operations and activities of Ni Hao Ma.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác đồng ý không lôi kéo nhân viên hoặc học viên của NHM OpCo hoặc NHM Vietnam LLC cho các dịch vụ cạnh tranh trong thời gian hiệu lực của Thỏa thuận và 2 năm sau khi chấm dứt. Đồng thời, cam kết không gây áp lực hoặc bất lợi cho việc kinh doanh và hoạt động của Ni Hao Ma.

9. Grant of Permission for Image Use

9. Chấp thuận sử dụng hình ảnh

By participating in any Nihaoma activities or events, you hereby grant Nihaoma and its affiliates the right and permission to use, reproduce, and distribute any photographs, video recordings, or other visual media that include your image, without compensation, for promotional, marketing, and educational purposes. If you do not consent to the use of your image in such materials, you must notify Nihaoma in writing via email prior to or during your participation in any course.

Khi tham gia các hoạt động hoặc sự kiện của Nihaoma, bạn đồng ý cho Nihaoma và các đơn vị liên kết quyền sử dụng, sao chép và phân phối bất kỳ hình ảnh hoặc tư liệu ghi hình nào có chứa hình ảnh của bạn, không cần thù lao, cho mục đích quảng bá, tiếp thị và giáo dục. Nếu bạn không đồng ý, vui lòng thông báo bằng văn bản qua email trước hoặc trong quá trình tham gia khóa học.

10. Adherence to Code of Conduct

10. Tuân thủ Quy tắc ứng xử

The Parents/Students/Clients/Minor has read and agreed with the Learner Code of Conduct set forth in the Attachment 1 herewith.



Phụ huynh/Học viên/Đối tác/Trẻ vị thành niên đã đọc và đồng ý với Quy tắc ứng xử dành cho Học viên được đính kèm tại Phụ lục 1.

11. Disciplinary Measures

11. Biện pháp kỷ luật

The Parents/Students/Clients understands that using NHM services is a privilege and not a right, and also believes that discipline (if any) is necessary for the welfare of the Parents/Students/Clients/Minor, hence hereby gives permission for NHM and any teacher working on behalf of NHM to make and enforce the Learner Code of Conduct in the Attachment 1, upon the sole discretion of NHM, in a manner consistent with applicable laws, including but not limited to, early dismissal or termination of Services.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác hiểu rằng việc sử dụng dịch vụ của NHM là một đặc quyền chứ không phải quyền lợi, và tin rằng việc áp dụng kỷ luật (nếu có) là cần thiết cho sự phát triển của Phụ huynh/Học viên/Đối tác/Trẻ vị thành niên. Do đó, Phụ huynh/Học viên/Đối tác đồng ý để NHM và các giáo viên đại diện thực hiện Quy tắc ứng xử trong Phụ lục 1 theo quyết định riêng của NHM, phù hợp với luật pháp hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn việc cho nghỉ sớm hoặc chấm dứt dịch vụ.

Additional Clauses

Các điều khoản bổ sung

Force Majeure:

NHM OpCo and NHM Vietnam LLC shall not be liable for delays or failures due to circumstances beyond their control, such as natural disasters or government restrictions.

NHM OpCo và NHM Vietnam LLC không chịu trách nhiệm đối với việc chậm trễ hoặc không thể thực hiện dịch vụ do các tình huống nằm ngoài khả năng kiểm soát, chẳng hạn như thiên tai hoặc các quy định hạn chế của chính phủ.

**Dispute Resolution:**

Any disputes arising from this Agreement shall first be resolved through amicable negotiations. If unresolved, disputes will be referred to arbitration under the Vietnam International Arbitration Centre (VIAC).

Mọi tranh chấp phát sinh từ Thỏa thuận này trước tiên sẽ được giải quyết thông qua thương lượng hòa giải. Nếu không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết theo thủ tục trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC).

Data Protection:

The Parents/Students/Clients consents to the processing of personal data by NHM OpCo and NHM Vietnam LLC in compliance with relevant data protection laws.

Phụ huynh/Học viên/Khách hàng đồng ý cho NHM OpCo và NHM Vietnam LLC xử lý dữ liệu cá nhân theo đúng quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Modification of Terms:

NHM OpCo reserves the right to amend this Agreement, with any changes communicated in writing 30 days in advance.

NHM OpCo có quyền sửa đổi Thỏa thuận này và sẽ thông báo bằng văn bản ít nhất 30 ngày trước khi các thay đổi có hiệu lực.

Liability Cap:

The liability of NHM OpCo and NHM Vietnam LLC is limited to the amount of fees paid by the Parents/Students/Clients for the specific service giving rise to the claim.

Trách nhiệm pháp lý của NHM OpCo và NHM Vietnam LLC được giới hạn trong phạm vi số tiền học phí mà Phụ huynh/Học viên/Khách hàng đã thanh toán cho dịch vụ cụ thể phát sinh khiếu nại.

TERMS AND CONDITIONS FOR LEARNERS

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DÀNH CHO HỌC VIÊN



1. General Conditions

1. Điều kiện chung

a. Age Group:

If a student's year of birth does not match the designated age group for a class, they will not be allowed to enroll in that class. Exceptions to this policy are not permitted.

Nếu năm sinh của học viên không phù hợp với độ tuổi quy định của lớp, học viên sẽ không được đăng ký tham gia lớp học đó. Không có ngoại lệ đối với chính sách này.

b. HSK Term Class:

Students can only join the new term after purchasing the necessary hours to finish the term. Ni Hao Ma reserves the right to modify the terms of conditions with a 30 days notice.

Học viên chỉ có thể tham gia kỳ học mới sau khi đã mua đủ số giờ học cần thiết để hoàn thành kỳ đó. Ni Hao Ma có quyền điều chỉnh các điều khoản với thông báo trước 30 ngày.

c. Parents/Students/Clients Responsibilities:

Parents/Students/Clients must update their contact information regularly, communicate any issues or changes in a timely manner, and adhere to all payment and cancellation deadlines.

Phụ huynh/Học viên/Khách hàng cần cập nhật thông tin liên lạc thường xuyên, thông báo kịp thời mọi vấn đề hoặc thay đổi, và tuân thủ các thời hạn thanh toán và hủy lịch học.

Parents/Students/Clients must inform the center every time a student is late or not coming to class so that the absence can be recorded.

Phụ huynh/Học viên/Khách hàng cần thông báo cho trung tâm mỗi khi học viên đến trễ hoặc vắng mặt để được ghi nhận chính xác.



2. Payment Terms

2. Điều kiện thanh toán

a. New Student:

The entire tuition must be paid before the first class. If payment is not made, NHM is not obligated to provide any classes.

Học viên mới phải hoàn tất học phí trước buổi học đầu tiên. Nếu không thanh toán, NHM không có nghĩa vụ cung cấp lớp học.

b. Existing Student:

Tuition payment must be completed before the first class. If payment is not received within one week following the course start date, the student's slot may be allocated to other students. Students cannot attend classes until full payment is received. If payment is delayed beyond one week, the situation will be handled on a case-by-case basis.

Học viên đang học phải hoàn tất học phí trước buổi học đầu tiên. Nếu học phí không được thanh toán trong vòng một tuần kể từ ngày bắt đầu khóa học, chỗ học có thể được chuyển cho học viên khác. Học viên sẽ không được tham gia lớp học cho đến khi hoàn tất học phí. Nếu việc thanh toán bị chậm quá một tuần, tình huống sẽ được xử lý tùy theo từng trường hợp cụ thể.

c. Accepted Payment Methods:

Parents/Students/Clients can pay tuition fees via bank transfer, cash at the center, credit card at the center or via a payment link, and for online classes only the Stripe portal for USD payments to NHM Opco.

Phụ huynh/Học viên/Khách hàng có thể thanh toán học phí bằng chuyển khoản ngân hàng, tiền mặt tại trung tâm, thẻ tín dụng tại trung tâm, liên kết thanh toán, hoặc đối với lớp học trực tuyến, thông qua cổng thanh toán Stripe bằng USD đến NHM OpCo.

d. Non-Payment Consequences:

A late fee of 2% of the outstanding balance will be applied for each week the payment is delayed beyond the initial week. If payment is not received within two



weeks, services will be suspended until the balance is paid in full.

Phí trễ hạn là 2% trên số dư chưa thanh toán sẽ được áp dụng cho mỗi tuần chậm sau tuần đầu tiên. Nếu sau hai tuần vẫn chưa nhận được thanh toán, dịch vụ sẽ bị tạm dừng cho đến khi toàn bộ học phí được thanh toán đầy đủ.

3. Refunds, Credits, and Makeup Hours

3. Hoàn phí, tín chỉ và buổi học bù

Pause Date Definition: The "pause date" is defined as the last day the student attended class or the date a formal pause request is made by the parents and validated by Nihaoma, whichever is later.

Định nghĩa "ngày tạm dừng": Là ngày cuối cùng học viên đi học hoặc ngày phụ huynh gửi yêu cầu tạm dừng chính thức và được Nihaoma xác nhận, tùy theo ngày nào muộn hơn.

Credit Retention Period: We will retain the student's credits for up to 2 months from the pause date. If the student does not resume classes within this 2-month period from the validated pause date, all remaining credits will be lost.

Thời gian giữ tín chỉ: Trung tâm sẽ giữ tín chỉ của học viên tối đa 2 tháng kể từ ngày tạm dừng được xác nhận. Nếu học viên không quay lại lớp học trong thời gian 2 tháng này, toàn bộ tín chỉ còn lại sẽ bị mất.

Scenarios:

Tình huống cụ thể:

- **Without Formal Pause Request:**

Không có yêu cầu tạm dừng chính thức:

If the Student does not show up for classes and no formal pause request is made, credits will be retained for 2 months from the last day the student attended. After 2 months, if the student has not returned, all credits will be



lost.

Nếu học viên không đến lớp và phụ huynh không gửi yêu cầu tạm dừng, tín chỉ sẽ được giữ trong 2 tháng kể từ ngày học viên đi học lần cuối. Sau 2 tháng, nếu học viên vẫn không quay lại, toàn bộ tín chỉ sẽ bị mất.

- **With a Formal Pause Request:**

Có yêu cầu tạm dừng chính thức:

Parents can request a pause, which will be validated by Nihaoma. The pause date will then be set to the date of this request. Credits will be retained for 2 months from this validated pause date. If the student does not return to class within this period, all credits will be lost.

Phụ huynh có thể gửi yêu cầu tạm dừng, và sẽ được Nihaoma xác nhận. Ngày tạm dừng sẽ là ngày yêu cầu được gửi. Tín chỉ sẽ được giữ trong 2 tháng kể từ ngày tạm dừng được xác nhận. Nếu học viên không quay lại lớp học trong thời gian này, toàn bộ tín chỉ sẽ bị mất.

- **With Continuous Delay Communication:**

Có thông báo trì hoãn liên tục:

If parents repeatedly communicate delays but do not formalize a pause request, credits will still be lost 2 months after the last day the student attended. Continuous delay communication without a formal pause request does not extend the 2-month credit retention period.

Nếu phụ huynh liên tục thông báo việc trì hoãn nhưng không gửi yêu cầu tạm dừng chính thức, tín chỉ vẫn sẽ bị mất sau 2 tháng kể từ ngày học viên đi học lần cuối. Việc trì hoãn liên tục mà không có yêu cầu tạm dừng chính thức sẽ không gia hạn thời gian giữ tín chỉ.



4. Pause of Study

4. Tạm dừng học tập

- Parents/Students/Clients may request to pause their studies, and the unused tuition will be reserved for up to six (06) months. This request must be submitted via email to **customercare.tđ@nihaoma-mandarin.com** and shall only be valid upon written approval from Ni Hao Ma (NHM) via email.
*Học viên có thể yêu cầu tạm dừng việc học, và học phí chưa sử dụng sẽ được bảo lưu tối đa sáu (06) tháng. Yêu cầu này phải được gửi qua email đến **customercare.tđ@nihaoma-mandarin.com** và chỉ có hiệu lực khi NHM phản hồi chấp thuận bằng email.*
- If students do not resume their studies within six (06) months from the approved pause date, NHM has no obligation to reserve the tuition or issue any refund.
Nếu học viên không quay lại học trong vòng sáu (06) tháng kể từ ngày được chấp thuận tạm dừng, NHM không có nghĩa vụ bảo lưu học phí hoặc hoàn lại tiền.

5. Cancellation and Termination Policy

5. Chính sách Hủy bỏ và Chấm dứt Dịch vụ

a. Cancellation Process:

a. Hủy dịch vụ

Parents/Students/Clients can initiate the cancellation process by sending an email to NHM at **customercare.tđ@nihaoma-mandarin.com**. A notice period of at least **2 months** is required for refunds due to **relocation**, and the **refund request must be submitted within 30 days from the tuition payment date**. Parents/Students/Clients must clearly state their reason for the cancellation.
*Học viên có thể gửi yêu cầu hủy dịch vụ qua email đến **customercare.tđ@nihaoma-mandarin.com**. Trường hợp hoàn phí do chuyển nơi ở*



cần thông báo trước **ít nhất 2 tháng**, và **yêu cầu hoàn phí chỉ hợp lệ nếu được gửi trong vòng 30 ngày kể từ ngày đóng học phí**. Học viên cần nêu rõ lý do yêu cầu hủy.

b. Termination Process:

b. Chấm dứt dịch vụ:

NHM can terminate services if the Parents/Students/Clients violates any terms outlined in the learner agreement. NHM will notify Parents/Students/Clients of termination via email.

Ni Hao Ma có quyền chấm dứt dịch vụ nếu học viên vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Thỏa thuận học viên. Thông báo sẽ được gửi qua email.

c. Fees and Penalties:

c. Phí và phí phạt

A **cancellation fee of 10%** will be charged on the total value paid

*Phí hủy dịch vụ là **10%** trên tổng giá trị đã thanh toán*

The remaining balance will be refunded **after deducting**:

*Số tiền còn lại sẽ được hoàn trả **sau khi trừ**:*

1. The cancellation fee, and
Phí hủy dịch vụ, và
2. Tuition for sessions already attended, calculated **based on the original, full rate (without any promotions or discounts applied)**.
*Học phí các buổi đã học **được tính theo học phí gốc, không áp dụng các chương trình ưu đãi hoặc khuyến mãi đã sử dụng**.*

d. Refund Process:

d. Quy trình hoàn tiền



- Refunds will be processed within **3 months** of the accepted request and issued in the original payment currency (VND or USD) via bank transfer.

*Việc hoàn tiền sẽ được xử lý trong vòng **3 tháng** kể từ ngày xác nhận yêu cầu và sẽ được chuyển trả bằng loại tiền ban đầu (VND hoặc USD) qua hình thức chuyển khoản ngân hàng.*

- No fee will be charged for transferring credit to another individual.
Không tính thêm phí nếu chuyển học phí còn lại sang cho người khác.
- No additional fee will apply if the cancellation is requested **before the start of the course**, except for potential international bank transfer fees.
*Không tính thêm phí nếu yêu cầu hủy được thực hiện **trước khi khóa học bắt đầu** (trừ phí chuyển khoản quốc tế nếu có).*

e. Specific Refund Scenarios:

e. Các trường hợp hoàn tiền cụ thể:

- If NHM significantly changes the course content, duration, or schedule in a way that materially impacts learning outcomes, Parents/Students/Clients are eligible for a full refund upon cancellation.
Nếu Ni Hao Ma thay đổi đáng kể nội dung, thời lượng hoặc lịch học khiến ảnh hưởng đến chất lượng đầu ra, học viên có thể yêu cầu hoàn học phí toàn phần.
- In cases of force majeure (e.g., pandemics, natural disasters), NHM will offer either a rescheduling or refund of affected classes.
Trong các trường hợp bất khả kháng (như thiên tai, dịch bệnh), NHM sẽ cung cấp phương án học bù hoặc hoàn học phí tương ứng.
- If a Parents/Students/Clients is dissatisfied, they may request a meeting with NHM's management for resolution.
Nếu học viên không hài lòng về dịch vụ, có thể yêu cầu gặp quản lý NHM để trao đổi và xem xét giải pháp phù hợp.



f. Notification Procedures:

f. Thủ tục thông báo:

NHM will respond to cancellation or termination requests via email **within 7 working days**, and confirm approval.

*NHM sẽ phản hồi yêu cầu hủy/chấm dứt dịch vụ qua email **trong vòng 7 ngày làm việc** và xác nhận kết quả xử lý.*

g. Documentation:

g. Chứng từ

A **confirmation email** will be issued for accepted requests. Additional documents may be required depending on the case.

Một email xác nhận sẽ được gửi khi yêu cầu được chấp thuận. Học viên có thể cần cung cấp thêm hồ sơ nếu được yêu cầu.

6. Official Communication Channel

6. Kênh giao tiếp chính thức

- Parents/Students/Clients who have completed payment and officially enrolled must follow Ni Hao Ma's official Zalo OA channel (**NHM Vietnam**) for student and parent care. All academic communication and support will be conducted through this channel.

*Học viên sau khi đã hoàn tất thanh toán và trở thành học viên chính thức bắt buộc phải theo dõi kênh Zalo OA chính thức của Ni Hao Ma (**NHM Vietnam**) để được chăm sóc và hỗ trợ học tập. Mọi trao đổi về học tập sẽ được thực hiện thông qua kênh này như kênh chính thức.*

- Failure to comply may result in delayed or ineffective support, for which **Ni Hao Ma shall not be held responsible**.

Việc không tuân thủ có thể dẫn đến hỗ trợ không kịp thời hoặc không hiệu quả, và Ni Hao Ma sẽ không chịu trách nhiệm trong các trường hợp này.



6. Class Attendance Policy

6. Chính sách Đi học và Tham dự Lớp

a. Late Class Policy:

a. Quy định Trễ Lớp:

- If a student is more than 15 minutes late to class, the teacher will leave the classroom and the student will be charged for 01 hour.

Nếu học viên đến lớp trễ quá 15 phút, giáo viên sẽ rời khỏi lớp và học viên sẽ bị tính phí 01 giờ học.

- If the teacher is late, they will make up the lost time up to 15 minutes. If the teacher is more than 15 minutes late, the class will be postponed, and the student will receive an additional 1-hour compensation.

Nếu giáo viên đến trễ, giáo viên sẽ dạy bù phần thời gian trễ trong phạm vi 15 phút. Nếu giáo viên đến trễ hơn 15 phút, buổi học sẽ được dời lại và học viên sẽ được cộng thêm 01 giờ học bù.

b. Last-Minute Cancellations (02 hours before the class)

b. Hủy lớp cận giờ học (dưới 02 tiếng)

- If a student cancels a class at the last minute, the student will be charged for 01 hour.
- If NHM cancels a class at the last minute, the student will not be charged for that lesson and will receive an additional 1-hour compensation.

Nếu Ni Hao Ma hủy lớp sát giờ, học viên sẽ không bị tính phí buổi đó và sẽ được cộng thêm 01 giờ học bù.



c. Rescheduling Classes:

c. **Đổi lịch lớp học:**

- Classes can only be rescheduled if notice is given at least 1 working day by 6 PM before the class starts.

Buổi học chỉ được phép dời lịch nếu trung tâm nhận được thông báo ít nhất 1 ngày làm việc trước 18h trước khi buổi học bắt đầu.

- For classes scheduled on Monday mornings, rescheduling requests must be made by Saturday 2 PM at the latest.

Đối với các lớp học vào sáng thứ Hai, yêu cầu dời lịch phải được gửi trước 14h thứ Bảy.

- If notice is not given in time and the student is unable to attend, the student will be charged for 1 hour.

Nếu không thông báo kịp thời và học viên vắng mặt, buổi học vẫn sẽ bị tính phí 1 giờ.

d. Attendance for Non-Term Classes:

d. **Điểm danh đối với các lớp không theo học kỳ**

- Parents/Students who register for non-term classes are expected to attend the sessions they signed up for.

Phụ huynh/Học viên đăng ký lớp không theo khoá phải tham gia các buổi học đã đăng ký.

- It is the responsibility of students/parents to check their class schedule on the NHM app and promptly report any issues.

Học viên/Phụ huynh có trách nhiệm kiểm tra lịch học trên ứng dụng NHM và báo ngay nếu có vấn đề.

- If a student cannot attend, they must cancel the class themselves through the NHM app at least 2 hours before the class start time.



Nếu không thể tham gia, học viên phải tự hủy buổi học qua ứng dụng NHM ít nhất 2 tiếng trước giờ bắt đầu.

- When canceled on time via the app, the credit will be automatically refunded.
Khi hủy đúng hạn qua ứng dụng, tín chỉ học sẽ được hoàn lại tự động.
- If the class is not canceled at least 2 hours in advance through the app, the session will be counted as attended and the credit will not be refunded.
Nếu không hủy ít nhất 2 tiếng trước giờ học, buổi học sẽ được tính là đã tham gia và tín chỉ sẽ không được hoàn lại.
- In case of technical issues with the app, students may exceptionally contact the NHM team by message at least 2 hours in advance, and our team will assist with the cancellation.
Trong trường hợp có sự cố kỹ thuật với ứng dụng, học viên có thể liên hệ đội ngũ NHM ít nhất 2 tiếng trước giờ học để được hỗ trợ hủy buổi học.

e. Attendance for Refusal

e. Điểm danh từ chối vào lớp

- Students who join the class and stay for 15 minutes or more, even if they leave or are asked to leave afterward, will be considered as having attended the session.
Học viên vào lớp và ở lại ít nhất 15 phút, dù có rời đi hoặc bị mời ra ngoài sau đó, vẫn được tính là đã tham gia lớp học.

g. Notification Responsibility:

g. Trách nhiệm thông báo:



- Parents/Students/Clients must inform the center every time a student is late or not coming to class so that the absence can be recorded.

Phụ huynh/Học viên/Đối tác cần thông báo cho trung tâm mỗi khi học viên đến trễ hoặc nghỉ học để được ghi nhận chính xác.

7. Make-Up Class Policy

7. Chính sách học bù

- For all group courses by term: each term includes one (01) hour of free online 1-on-1 makeup class.
Đối với tất cả các khóa học nhóm theo kỳ (term): mỗi kỳ học bao gồm một (01) giờ học bù trực tuyến 1 kèm 1 miễn phí.
- For courses with a total duration of 40 hours or more within one term, an additional one (01) hour of free make-up class will be granted.
Đối với các khóa học có tổng thời lượng từ 40 giờ trở lên trong một kỳ học, học viên sẽ được cộng thêm một (01) giờ học bù miễn phí.
- Make-up classes must be requested with a valid reason and at least 24-hour notice in advance, subject to class availability.
Việc học bù cần được yêu cầu với lý do chính đáng và thông báo trước ít nhất 24 giờ, tùy thuộc vào tình trạng lớp học.
- Free make-up hours cannot be carried over to the next term.
Số giờ học bù miễn phí không được cộng dồn sang kỳ học tiếp theo.
- Parents/Students/Clients may register for additional paid make-up classes if they have exceeded the free make-up hours allowed per term. Fees for these extra classes will be charged according to the current tuition rates.



Phụ huynh/Học viên/Đối tác có thể đăng ký giờ học học bù có phí khi đã vượt quá số lượng giờ học miễn phí trong mỗi kỳ, và sẽ được tính phí theo học phí hiện hành.

8. Respect for Teaching Staff and Personnel

8. Tôn trọng đội ngũ giảng dạy và nhân sự

- Students and parents must respect the professional decisions of teachers and the working attitude of the center's staff.
Học viên và phụ huynh cần tôn trọng quyết định chuyên môn của giáo viên và thái độ làm việc chuyên nghiệp của đội ngũ nhân sự trung tâm.
- Any private dealings, personal pressure, or requests exceeding center policies will not be supported.
Mọi hình thức làm việc riêng, gây áp lực cá nhân, hoặc yêu cầu vượt quá chính sách trung tâm sẽ không được hỗ trợ
- For active young students, family support and supervision are essential to ensure order, safety, and mutual respect at the Center. Beyond the teaching scope and limited safety measures provided during lessons, NHM is not liable for incidents and reserves the right to ask disruptive or disrespectful individuals to leave.
Đối với học viên nhỏ năng động, phụ huynh cần có trách nhiệm hỗ trợ, giám sát để đảm bảo trật tự, an toàn và tôn trọng tại Trung tâm. Ngoài phạm vi giảng dạy và các biện pháp bảo vệ an toàn có giới hạn trong lớp, Ni Hao Ma không chịu trách nhiệm về các sự cố và có quyền mời ra khỏi Trung Tâm những cá nhân gây mất trật tự hoặc thiếu tôn trọng.
- NHM strives to provide a safe, respectful, and healthy learning environment for all students and their families. Cooperation and mutual respect between parents, students, and the Center are essential for the success of the learning process.



NHM cam kết tạo ra môi trường học tập an toàn, tôn trọng và lành mạnh cho tất cả học viên và gia đình. Sự hợp tác và tôn trọng lẫn nhau giữa phụ huynh, học viên và Trung tâm là điều thiết yếu để quá trình học tập đạt hiệu quả cao.

9. Right to Postpone Classes from Ni Hao Ma

9. Quyền hoãn lớp học

Within a term, Ni Hao Ma is entitled to postpone classes up to three (03) times, each postponement lasting no longer than two (02) weeks, with suitable make-up classes arranged. Timely notifications shall be sent to students via email or Zalo. *Trong một kỳ học (term), trung tâm được quyền hoãn lớp tối đa 03 lần, mỗi lần không quá 02 tuần, và sẽ bố trí lịch học bù phù hợp. Trung tâm sẽ thông báo kịp thời đến học viên qua email hoặc Zalo.*

10. Scope of Service

10. Phạm vi dịch vụ

At Ni Hao Ma (NHM), Mandarin courses are delivered by both Native Mandarin Teachers and Vietnamese Mandarin Teachers. Teacher assignments are made solely at NHM's discretion to ensure the highest learning effectiveness.

Tại Ni Hao Ma (NHM), các khóa học tiếng Trung được giảng dạy bởi cả Giáo viên Bản ngữ Tiếng Trung và Giáo viên Người Việt dạy Tiếng Trung. Việc phân công giáo viên do NHM toàn quyền quyết định nhằm đảm bảo hiệu quả học tập cao nhất.

For courses labeled as taught by Native Mandarin Teachers, NHM commits to assigning Native Mandarin Teachers. However, in cases of teacher absence or illness, NHM reserves the right to assign another teacher—either Native Mandarin or Vietnamese Mandarin—to avoid service interruption.

Đối với các khóa học được ghi rõ là do Giáo viên Bản ngữ Tiếng Trung giảng dạy, NHM cam kết phân công giáo viên bản ngữ. Tuy nhiên, trong trường hợp giáo viên vắng mặt hoặc nghỉ ốm, NHM có quyền phân công một giáo viên khác – có thể là giáo viên bản ngữ hoặc giáo viên người Việt – để tránh gián đoạn dịch vụ.



Additionally, based on specific learning needs, NHM may assign another teacher—either Native Mandarin or Vietnamese Mandarin—to support certain aspects of the course such as pronunciation, grammar, or comprehension. These decisions are made to best support the student's progress.

Ngoài ra, dựa trên nhu cầu học tập cụ thể, NHM có thể phân công một giáo viên khác – có thể là giáo viên bản ngữ hoặc giáo viên người Việt – để hỗ trợ các nội dung như phát âm, ngữ pháp hoặc khả năng hiểu bài. Những quyết định này nhằm hỗ trợ tốt nhất cho sự tiến bộ của học viên.

All decisions regarding teacher assignment are final and must be respected by students and parents.

Mọi quyết định liên quan đến việc phân công giáo viên là cuối cùng và bắt buộc học viên, phụ huynh phải tôn trọng.

11. Final Authority

11. Quyền hạn cao nhất

Ni Hao Ma's decisions shall be final and binding in all matters related to class management and Center policies.

Mọi quyết định của Ni Hao Ma sẽ là quyết định cuối cùng và có tính ràng buộc trong tất cả các vấn đề liên quan đến quản lý lớp học và chính sách của trung tâm.



POLICIES FOR DISCOUNTS, PRICING, AND REFERRALS

CHÍNH SÁCH GIẢM GIÁ, HỌC PHÍ VÀ GIỚI THIỆU HỌC VIÊN

1. General Information Policy

1. Chính sách thông tin chung

a. Overview: Detailed information regarding discounts, pricing, and referral programs will be made available both at NHM's physical center and online, updated monthly for the convenience of all Parents/Students/Clients, including those who cannot visit the center in person.

a. Tổng quan: Thông tin chi tiết về các chương trình giảm giá, học phí và giới thiệu sẽ được công khai tại trung tâm và trên mạng, cập nhật hàng tháng để thuận tiện cho Phụ huynh/Học viên/Khách hàng, kể cả những người không thể đến trung tâm.

b. Information Availability: All relevant information, including the current pricelist, will be displayed prominently on NHM's official website, at the center, and on social media platforms, ensuring easy access to the latest updates and details.

b. Khả năng tiếp cận thông tin: Tất cả thông tin liên quan, bao gồm bảng giá hiện hành, sẽ được đăng tải rõ ràng trên trang web chính thức của NHM, tại trung tâm và các kênh mạng xã hội, đảm bảo dễ dàng truy cập và cập nhật.

c. Clarity and Precision: The online and physical materials will provide precise and comprehensive details to avoid any confusion and ensure transparency.

c. Rõ ràng và chính xác: Các tài liệu trực tuyến và tại trung tâm sẽ cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng để tránh nhầm lẫn và đảm bảo tính minh bạch.

2. Discount Policy

2. Chính sách giảm giá

a. Eligibility and Terms:



- Early Bird Discounts are announced seasonally and applicable only during specified promotional periods.

Giảm giá Early Bird được công bố theo mùa và chỉ áp dụng trong thời gian khuyến mãi cụ thể.

- Group Discounts are determined on a case-by-case basis.

Giảm giá nhóm sẽ được xem xét theo từng trường hợp cụ thể.

- Family Discounts are available for additional family members enrolling together, with specific terms and discount rates announced seasonally.

Giảm giá gia đình áp dụng cho các thành viên trong cùng một gia đình đăng ký học cùng lúc, với điều kiện và mức giảm được công bố theo từng mùa.

- Seasonal Discounts are published monthly during specific promotional periods, with discount rates varying based on the promotional campaign.

Giảm giá theo mùa được công bố hàng tháng trong các đợt khuyến mãi cụ thể, với mức giảm thay đổi tùy vào từng chiến dịch.

3. Conditions and Limitations

3. Điều kiện và giới hạn

- Discounts cannot be combined.

Các chương trình giảm giá không được cộng dồn.

- Necessary documentation must be provided for eligibility verification.

Cần cung cấp các giấy tờ cần thiết để xác minh điều kiện áp dụng.

- All discounts will be communicated via NHM's website, email, and social media channels.

Tất cả các chương trình giảm giá sẽ được thông báo qua website, email và các kênh mạng xã hội của NHM.



4. Pricing and Exchange Rate Policy

4. Chính sách học phí và tỷ giá quy đổi

- **Currency Acceptance:** Payments accepted in VND and USD.
Chấp nhận thanh toán bằng VND và USD.
- **Exchange Rate Policy:** The exchange rate between VND and USD will be updated monthly based on the rate provided by Techcombank Vietnam on the first day of each month. The monthly rate will be applied for the entire month and will be published on the NHM website.
Tỷ giá quy đổi giữa VND và USD sẽ được cập nhật hàng tháng theo tỷ giá của ngân hàng Techcombank Việt Nam vào ngày đầu tháng. Tỷ giá này sẽ được áp dụng trong suốt tháng và công bố trên website của NHM.
- **Invoice Calculation:** For Parents/Students/Clients opting to pay in USD, the invoice amount in VND will be converted using the published exchange rate on the date of invoice issuance.
Đối với các khoản thanh toán bằng USD, số tiền quy đổi sang VND sẽ được tính theo tỷ giá công bố tại thời điểm xuất hóa đơn.
- **Transfer Fees:** Any transfer fees incurred during payment are to be covered by the customer.
Phí chuyển khoản (nếu có) trong quá trình thanh toán sẽ do khách hàng chịu.
- **Pricing Information:** The current pricelist will be made available on the NHM website and updated monthly. All invoices will reflect the current pricing as per the published pricelist at the time of enrollment.
Bảng giá hiện hành sẽ được đăng trên website của NHM và cập nhật hàng tháng. Tất cả hóa đơn sẽ áp dụng theo bảng giá tại thời điểm đăng ký.



5. Referral Policy

5. Chính sách giới thiệu học viên

- **Program Details:** Eligibility is only for students enrolled in regular courses (online or offline); excludes workshops, camps, and ECA.

Chi tiết chương trình: Chương trình giới thiệu chỉ áp dụng cho học viên đang theo học các khóa học chính thức (trực tuyến hoặc tại trung tâm), không áp dụng cho các buổi workshop, trại hè hay hoạt động ngoại khóa (ECA).

- **Referral Benefits:** Benefits for referring new students will be provided as cash credit to be used for any course purchased. There will be no cash back option.

Quyền lợi: Phần thưởng giới thiệu sẽ được cộng vào tài khoản dưới dạng tín dụng tiền mặt dùng để thanh toán các khóa học khác, không quy đổi thành tiền mặt.

- **Limitations:** There is no limit on the number of referrals a Parents/Students/Clients can make.

Giới hạn số lượng: Không giới hạn số lượng người được giới thiệu.

- **Minimum Package Requirement:** The referred student must enroll in a minimum package of one term or a package of 24 hours.

Điều kiện đăng ký tối thiểu: Người được giới thiệu cần đăng ký tối thiểu một gói học kỳ hoặc gói 24 giờ học.

- **Validation:** The referral is considered valid only when the referred student completes the enrollment and payment for the specified course or package.

Phê duyệt: Giới thiệu chỉ được công nhận khi người được giới thiệu hoàn tất việc đăng ký và thanh toán khóa học.

6. Final Authority

6. Quyền hạn cao nhất



Ni Hao Ma's decisions shall be final and binding in all matters related to class management and Center policies.

Mọi quyết định của Ni Hao Ma sẽ là quyết định cuối cùng và có tính ràng buộc trong tất cả các vấn đề liên quan đến quản lý lớp học và chính sách của trung tâm.



LEARNERS CODE OF CONDUCT

NỘI QUY HỌC VIÊN

1. Respect and Professionalism

1. Tôn trọng và chuyên nghiệp

- *Students are expected to treat classmates, teachers, and staff with respect at all times.*
Học viên cần cư xử tôn trọng với bạn học, giáo viên và nhân viên trung tâm trong mọi tình huống.
- *Disruptive, offensive, or inappropriate behavior (including in online sessions) will not be tolerated.*
Hành vi gây rối, xúc phạm hoặc không phù hợp (kể cả trong các buổi học trực tuyến) sẽ không được chấp nhận.
- *Students must maintain order before, during, and after class, including in waiting areas and hallways.*
Học viên cần giữ trật tự trước, trong và sau giờ học, bao gồm cả khu vực chờ và hành lang.
- *Fighting or any form of physical violence is strictly prohibited.*
Nghiêm cấm đánh nhau hoặc bất kỳ hành vi bạo lực thể chất nào.
- *Students are expected to follow teacher instructions and show courtesy by listening attentively during class.*
Học viên cần tuân theo hướng dẫn của giáo viên và thể hiện sự tôn trọng bằng cách lắng nghe chăm chú trong giờ học.



2. Attendance and Punctuality

2. Đi học đầy đủ và đúng giờ

- Learners must arrive on time for all classes. Late arrivals may not be admitted to the class to avoid disrupting others.
Học viên phải đến lớp đúng giờ. Các trường hợp đến muộn có thể không được vào lớp để tránh làm gián đoạn buổi học.
- Regular attendance is essential for progress. Excessive unexcused absences may lead to termination of enrollment.
Việc tham gia lớp học đều đặn là rất quan trọng. Nếu nghỉ học quá nhiều mà không có lý do chính đáng, học viên có thể bị hủy ghi danh.

3. Preparedness and Participation

3. Chuẩn bị bài và tham gia tích cực

- Learners are expected to come to class prepared with necessary materials and completed homework.
Học viên cần chuẩn bị đầy đủ tài liệu học và hoàn thành bài tập trước khi đến lớp.
- Active participation in class activities is encouraged to enhance learning outcomes.
Khuyến khích học viên tham gia tích cực các hoạt động trong lớp để nâng cao hiệu quả học tập.

4. Use of Devices

4. Sử dụng thiết bị điện tử

- Mobile phones and electronic devices should be silenced and used only for learning purposes during class.



Điện thoại di động và thiết bị điện tử cần được tắt âm và chỉ sử dụng cho mục đích học tập trong giờ học.

- Unauthorized recording or photography during class is strictly prohibited.
Nghiêm cấm ghi âm hoặc quay chụp trong lớp mà không được phép.

5. Academic Integrity

5. Trung thực trong học tập

- Learners must complete assignments and assessments honestly.
Học viên cần làm bài tập và kiểm tra một cách trung thực.
- Cheating, plagiarism, or misrepresenting one's work will result in disciplinary action.
Gian lận, đạo văn hoặc giả mạo bài làm sẽ bị xử lý theo quy định.

6. Dress Code and Hygiene

6. Trang phục và vệ sinh cá nhân

- Learners should wear appropriate and modest clothing suitable for a learning environment.
Học viên cần mặc trang phục phù hợp và lịch sự trong môi trường học tập.
- Personal hygiene should be maintained to ensure a comfortable learning space for all.
Giữ gìn vệ sinh cá nhân để đảm bảo không gian học tập dễ chịu cho mọi người.



7. Food and Beverages

7. Thức ăn và đồ uống

- Eating or drinking in classrooms is generally discouraged unless permitted by the instructor.

Không nên ăn uống trong lớp học trừ khi được giáo viên cho phép.

- Learners should clean up after themselves and dispose of trash properly.

Học viên cần dọn dẹp và vứt rác đúng nơi quy định sau khi sử dụng.

8. Health and Safety

8. Sức khỏe và an toàn

- If feeling unwell or experiencing symptoms of illness, learners should stay home and inform the center.

Nếu cảm thấy không khỏe hoặc có triệu chứng bệnh, học viên nên nghỉ ở nhà và thông báo cho trung tâm.

- All learners must comply with the center's safety protocols, including fire safety and emergency procedures.

Tất cả học viên cần tuân thủ các quy định về an toàn, bao gồm an toàn cháy nổ và quy trình ứng phó khẩn cấp.

9. Online Class Conduct

9. Quy định đối với lớp học trực tuyến

- Learners should log in on time with cameras on and dressed appropriately.

Học viên cần đăng nhập đúng giờ, bật camera và mặc trang phục phù hợp.



- Virtual backgrounds should be neutral and non-distracting.
Phông nền ảo (nếu dùng) nên đơn giản, không gây mất tập trung.
- Learners should participate with their real names and interact respectfully in chats and discussions.
Học viên cần dùng tên thật và giao tiếp lịch sự trong phần trò chuyện và thảo luận.

10. Violations and Consequences

10. Vi phạm và hậu quả

- Any violation of the above rules may result in warnings, suspension, or termination of enrollment depending on the severity.
Mọi hành vi vi phạm nội quy sẽ bị xử lý tùy theo mức độ: từ cảnh cáo đến đình chỉ hoặc hủy ghi danh.
- NHM reserves the right to refuse service to learners who do not comply with the Code of Conduct.
NHM có quyền từ chối phục vụ những học viên không tuân thủ nội quy học viên.