



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

Sự kiện bất khả kháng



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

Giải quyết tranh chấp

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

Bảo vệ dữ liệu cá nhân

The Parents/Students/Clients consent 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

Sửa đổi điều khoản



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

Giới hạn trách nhiệm

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.

1. General Conditions

1. Điều khoản chung

This Learner Agreement constitutes the entire and binding agreement between Parents/Students/Clients and Ni Hao Ma (NHM).

Only the terms and conditions set out in this Learner Agreement, together with any written confirmation issued by Ni Hao Ma via official email, shall be considered valid and binding.

No employee, teacher, agent, consultant, or representative of Ni Hao Ma has the authority to make promises, commitments, representations, or agreements that differ from or override this Learner Agreement unless such commitments are formally confirmed in writing by Ni Hao Ma via official email.



Any verbal statements, informal messages, marketing materials, or assurances provided by staff shall not be considered valid or binding.

Thỏa thuận học viên này là toàn bộ thỏa thuận có giá trị ràng buộc giữa phụ huynh/học viên/khách hàng và Ni Hao Ma (NHM).

Chỉ các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận học viên này, cùng với các xác nhận bằng văn bản được Ni Hao Ma gửi qua email chính thức, mới được xem là hợp lệ và có giá trị áp dụng.

Không có nhân viên, giáo viên, tư vấn viên, cộng tác viên hoặc đại diện nào của Ni Hao Ma có thẩm quyền đưa ra cam kết, thỏa thuận hoặc tuyên bố khác với hoặc vượt quá nội dung Thỏa thuận học viên này, trừ khi các nội dung đó được Ni Hao Ma xác nhận chính thức bằng văn bản qua email.

Mọi phát ngôn miệng, tin nhắn không chính thức, tài liệu quảng bá hoặc cam kết từ nhân viên không được xem là hợp lệ và không có giá trị ràng buộc.

a. Age Group Placement

a. Phân nhóm độ tuổi

If a student's year of birth does not match the designated age group for a class, the student will not be allowed to enroll in that class. Exceptions 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. Group / Course Enrollment Requirement

b. Yêu cầu đăng ký lớp nhóm / theo khóa

For group courses (including term-based courses), students may only join or continue the course after purchasing the required number of hours to complete the course/term. Credits purchased for a group course are intended for that



specific course/term and must be used within the applicable validity rules stated in NHM's published price list and policies.

Đối với các khóa học nhóm (bao gồm các khóa theo kỳ/term), học viên chỉ có thể tham gia hoặc tiếp tục khóa học sau khi đã mua đủ số giờ học cần thiết để hoàn thành khóa/kỳ học. Tín chỉ mua cho khóa học nhóm được áp dụng cho đúng khóa/kỳ học đó và phải được sử dụng theo quy định về thời hạn hiệu lực được công bố trong bảng giá và chính sách của NHM.

c. Parents/Students/Clients Responsibilities

c. Trách nhiệm của Phụ huynh/Học viên/Khách hàng

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. Parents/Students/Clients must inform the center every time a student is late or absent so that attendance can be recorded accurately.

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 lớp. 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

a. Học viên mới

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

b. Học viên đang học

Tuition payment must be completed before the first class. If payment is not received within one (01) 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 (01) week, the situation will be handled on a case-by-case basis at NHM's discretion.

Học viên đang học phải hoàn tất học phí trước buổi học đầu tiên. Nếu học phí không được thanh toán trong vòng một (01) 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 (01) tuần, tình huống sẽ được xử lý tùy theo từng trường hợp theo quyết định của NHM.

c. Accepted Payment Methods

c. Phương thức thanh toán

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



d. Hệ quả thanh toán trễ

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 (02) 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 (02) 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. Class Operation & Management

3. Vận hành & Quản lý lớp học

a. Class Formats and Group Size Limits

a. Hình thức lớp & giới hạn sĩ số

NHM provides: (i) Offline Group Classes, (ii) Online Group Classes, and (iii) Private Classes.

- Offline group classes: maximum ten (10) students per group.
- Online group classes: maximum five (5) students per group.

NHM cung cấp: (i) Lớp nhóm trực tiếp, (ii) Lớp nhóm trực tuyến, và (iii) Lớp riêng.

- Lớp nhóm trực tiếp: tối đa mười (10) học viên/lớp.
- Lớp nhóm trực tuyến: tối đa năm (5) học viên/lớp.



b. Minimum Enrollment to Operate

b. Số lượng tối thiểu để mở lớp

- Offline group classes require a minimum of three (03) students to operate.
- Online group classes require:
 - minimum two (02) students for Native Mandarin Teacher groups; and
 - minimum three (03) students for Vietnamese Mandarin Teacher groups.
- Lớp nhóm trực tiếp yêu cầu tối thiểu ba (03) học viên để vận hành.
- Lớp nhóm trực tuyến yêu cầu:
 - tối thiểu hai (02) học viên đối với lớp giáo viên bản ngữ; và
 - tối thiểu ba (03) học viên đối với lớp giáo viên người Việt.

c. Fixed Schedule Commitment for Group Courses

c. Cam kết lịch học cố định đối với lớp nhóm

Group class schedules are fixed for the duration of the course/term. Individual availability constraints or personal schedule changes do not constitute grounds for schedule modification, refunds, credit extensions, or special arrangements.



Lịch học của lớp nhóm được cố định trong suốt khóa/kỳ học. Các hạn chế về thời gian cá nhân hoặc thay đổi lịch cá nhân không phải là cơ sở để yêu cầu đổi lịch, hoàn phí, gia hạn tín chỉ hoặc sắp xếp đặc biệt.

d. NHM Operational Rights

d. Quyền điều phối vận hành của NHM

To ensure teaching quality, continuity, operational efficiency, safety, and minimum enrollment requirements, NHM reserves the right to merge groups, reschedule classes, reassign teachers, change classrooms, or adjust delivery format (offline/online) when necessary.

Để đảm bảo chất lượng giảng dạy, tính liên tục, hiệu quả vận hành, an toàn và điều kiện tối thiểu mở lớp, NHM có quyền gộp lớp, đổi lịch, thay đổi giáo viên, đổi phòng học hoặc điều chỉnh hình thức học (trực tiếp/trực tuyến) khi cần thiết.

e. Alternative Arrangements When Minimum Enrollment Is Not Met

e. Phương án thay thế khi không đủ sĩ số tối thiểu

If a group does not meet the minimum enrollment requirement, NHM may, at its discretion, propose an alternative arrangement, which may include but is not limited to:

- group merging;
- schedule adjustment;



- online class format;
- transfer to another suitable group/course; or
- credit transfer to another suitable course (subject to NHM approval and applicable rules).

Nếu lớp không đạt điều kiện sĩ số tối thiểu, NHM có thể, theo quyết định của mình, đề xuất phương án thay thế, bao gồm nhưng không giới hạn:

- gộp lớp;
- điều chỉnh lịch học;
- chuyển sang hình thức học trực tuyến;
- chuyển sang lớp/khóa học phù hợp khác; hoặc
- chuyển tín chỉ sang khóa học phù hợp khác (tùy phê duyệt của NHM và theo quy định áp dụng).

f. Academic Fit, Participation, and Term Assessment

f. Yêu cầu học thuật, tham gia lớp & đánh giá định kỳ

As levels increase, students must commit to regular review, completion of assigned homework, and active participation to progress effectively. NHM may conduct term assessments and/or ongoing evaluations to confirm a student's academic fit for the group.



If a student does not have the appropriate level to continue in a group, NHM may require an appropriate adjustment, which may include:

- moving the student to a more suitable group/level;
- recommending support classes or additional study requirements; or
- refusing continuation in the current group if learning outcomes and group progress are materially impacted.

Khi trình độ tăng, học viên cần cam kết ôn tập đều đặn, hoàn thành bài tập được giao và tham gia tích cực để đạt tiến bộ. NHM có thể thực hiện đánh giá cuối kỳ (term assessment) và/hoặc đánh giá trong quá trình học để xác định sự phù hợp của học viên với lớp.

Nếu học viên không đủ trình độ để tiếp tục lớp hiện tại, NHM có thể yêu cầu điều chỉnh phù hợp, bao gồm:

- chuyển học viên sang lớp/trình độ phù hợp hơn;
- đề xuất lớp hỗ trợ hoặc yêu cầu học bổ sung; hoặc
- không chấp nhận học viên tiếp tục lớp hiện tại nếu ảnh hưởng đáng kể đến tiến độ và đầu ra chung của lớp.

g. No Refund / No Credit Extension Due to Operational Adjustments

g. Không hoàn phí / không gia hạn tín chỉ do điều chỉnh vận hành



Any operational adjustment made by NHM under this Section does not constitute grounds for refunds, credit extensions, or additional compensation. Enrollment in group classes implies acceptance of this operational structure and required flexibility.

Mọi điều chỉnh vận hành theo Mục này không phải là cơ sở để hoàn phí, gia hạn tín chỉ hoặc yêu cầu bồi hoàn thêm. Việc đăng ký lớp nhóm đồng nghĩa với việc chấp thuận cơ chế vận hành và yêu cầu linh hoạt nêu trên.

4. Credits Usage, Attendance & Make-Up Policy

4. Sử dụng tín chỉ, Điểm danh & Chính sách học bù

a. App-Based Tracking and Official Information

a. Theo dõi trên ứng dụng & thông tin chính thức

Parents/Students can check attendance records, remaining credits, and class schedules on the NHM app. The app also includes the holiday schedule, learner agreement, and learning resources (where applicable).

Phụ huynh/Học viên có thể kiểm tra điểm danh, số tín chỉ còn lại và lịch học trên ứng dụng NHM. Ứng dụng cũng hiển thị lịch nghỉ lễ, thỏa thuận học viên và tài nguyên học tập (nếu áp dụng).

b. Attendance Rules by Class Type

b. Quy định điểm danh theo loại lớp

Group Classes (Offline & Online):



- If a student is absent from a scheduled group class, the class is counted as attended and the credit is deducted.

Private Classes:

- Private classes can only be cancelled through the NHM app at least two (02) hours before class start time.
- If cancelled on time via the app, the credit is refunded automatically.
- Any cancellation less than two (02) hours before class time (or no-show) will be counted as attended and the credit is deducted.
- The app does not allow cancellations within two (02) hours of class time; therefore, requests made during that window are not applicable.

Lớp nhóm (trực tiếp & trực tuyến):

- Nếu học viên vắng mặt, buổi học vẫn được tính là đã học và bị trừ tín chỉ.

Lớp riêng:

- Lớp riêng chỉ được hủy qua ứng dụng NHM trước ít nhất hai (02) tiếng so với giờ bắt đầu.
- Nếu hủy đúng hạn trên ứng dụng, tín chỉ sẽ được hoàn tự động.
- Mọi trường hợp hủy dưới hai (02) tiếng trước giờ học (hoặc vắng mặt) sẽ được tính là đã học và bị trừ tín chỉ.



- Ứng dụng không cho phép hủy trong vòng hai (02) tiếng trước giờ học; vì vậy các yêu cầu trong khoảng thời gian này không được áp dụng.

c. Late Policy

c. Quy định trễ lớp

- If a student is more than fifteen (15) minutes late, the teacher may leave, and the session will be counted.
- If the teacher is late: the teacher will make up the lost time up to fifteen (15) minutes. If the teacher is more than fifteen (15) minutes late, the class will be postponed, and the student will receive one (01) hour compensation credit.
- Nếu học viên đến trễ quá mười lăm (15) phút, giáo viên có thể rời lớp và buổi học vẫn bị tính.
- Nếu giáo viên đến trễ: giáo viên dạy bù phần thời gian trễ trong phạm vi mười lăm (15) phút. Nếu giáo viên đến trễ hơn mười lăm (15) phút, buổi học sẽ được dời lại và học viên sẽ được cộng một (01) giờ tín chỉ bù.

d. Rescheduling (Private Classes Only)

d. Đổi lịch (chỉ áp dụng cho lớp riêng)

- Private classes can only be rescheduled if notice is given at least one (01) working day by 6:00 PM before the class.
- For Monday morning classes, requests must be made by Saturday 2:00 PM.



- If notice is not given in time, the class will be counted as attended.
- Lớp riêng chỉ được đổi lịch nếu thông báo ít nhất một (01) ngày làm việc trước 18:00.
- Đối với lớp sáng thứ Hai, yêu cầu đổi lịch phải được gửi trước 14:00 Thứ Bảy.
- Nếu không thông báo đúng hạn, buổi học vẫn được tính là đã học.

e. Technical Issues

e. Sự cố kỹ thuật

In case of a verified technical issue from either the student side or the teacher/Ni Hao Ma side that prevents the class from being conducted (including internet failure, platform issues, or system outages), the class will be postponed and rescheduled by Ni Hao Ma. No credit will be deducted for the affected session.

Trong trường hợp có sự cố kỹ thuật đã được xác minh từ phía học viên hoặc từ phía giáo viên/Ni Hao Ma khiến buổi học không thể diễn ra (bao gồm sự cố internet, nền tảng hoặc hệ thống), buổi học sẽ được hoãn lại và sắp xếp lịch học bù bởi Ni Hao Ma. Buổi học đó sẽ không bị trừ tín chỉ.

f. Make-Up Hours (Term / Group Courses Only)

f. Học bù (chỉ áp dụng cho khóa nhóm theo kỳ/term)

For group courses by term, each term includes one (01) free make-up hour (delivered as a private make-up session) with prior notice and subject to availability.



For courses of forty (40) hours or more within one term, an additional one (01) free make-up hour may be granted.

Free make-up hours:

- are non-transferable;
- have no cash value;
- are subject to scheduling availability; and
- must be used within the same term and before re-enrollment (cannot be carried over).

Additional paid make-up sessions may be offered according to the current tuition rates.

Đối với khóa nhóm theo kỳ (term), mỗi kỳ bao gồm một (01) giờ học bù miễn phí (tổ chức dưới hình thức buổi học bù riêng) với thông báo trước và tùy thuộc vào lịch trống. Đối với khóa học có tổng thời lượng từ bốn mươi (40) giờ trở lên trong một kỳ, có thể được cộng thêm một (01) giờ học bù miễn phí.

Giờ học bù miễn phí:

- không được chuyển nhượng;
- không có giá trị quy đổi tiền mặt;
- phụ thuộc vào lịch trống; và



- phải sử dụng trong cùng kỳ và trước khi tái đăng ký (không cộng dồn sang kỳ sau).

Nếu vượt quá số giờ miễn phí, NHM có thể cung cấp giờ học bù có phí theo học phí hiện hành.

g. Credit Usage Limit & Validity

g. Giới hạn sử dụng & thời hạn hiệu lực của tín chỉ

Credits must be used within the validity period applicable to the enrolled course.

For group or term-based courses, all credits must be used by the end of the course or term.

For credit-based courses, credits must be used within the time limit specified in the official NHM price list in effect at the time of purchase.

Any unused credits remaining after the applicable course end date or validity period will expire automatically and cannot be refunded, transferred, extended, or converted to cash or other benefits.

Tín chỉ phải được sử dụng trong thời hạn hiệu lực tương ứng với khóa học đã đăng ký.

Đối với các khóa học nhóm hoặc theo kỳ, toàn bộ tín chỉ phải được sử dụng trước khi kết thúc khóa/kỳ học.

Đối với các khóa học theo tín chỉ, tín chỉ phải được sử dụng trong thời hạn được quy định trong bảng giá chính thức của NHM tại thời điểm mua.

5. Pause of Study



5. Tạm dừng học tập

a. Pause Date

a. Ngày tạm dừng

The pause date is automatically defined as the date of the student's last attended class.

No formal pause request is required for the pause to take effect.

Ngày tạm dừng được tự động xác định là ngày học viên tham gia lớp học lần cuối.

Không yêu cầu gửi đơn tạm dừng để việc tạm dừng có hiệu lực.

b. Credit Retention Period

b. Thời gian giữ tín chỉ

Unused credits will be retained for a maximum of two (02) months from the pause date.

If the student does not resume classes within this two (02) month period, all remaining credits will be automatically forfeited.

Tín chỉ chưa sử dụng sẽ được giữ tối đa hai (02) tháng kể từ ngày tạm dừng.

Nếu học viên không quay lại lớp học trong thời gian này, toàn bộ tín chỉ còn lại sẽ tự động bị mất.

c. Notification by Ni Hao Ma

c. Thông báo từ Ni Hao Ma

Ni Hao Ma will send:



- one (01) reminder email seven (07) days before the end of the credit retention period, and
- one (01) follow-up email seven (07) days after the retention period has ended.

If no response, confirmation, or resumption plan is communicated by the parents or student after these notifications, no further communication will be initiated by Ni Hao Ma, and all remaining credits will be forfeited permanently.

Ni Hao Ma sẽ gửi:

- một (01) email nhắc nhở bảy (07) ngày trước khi kết thúc thời gian giữ tín chỉ, và
- một (01) email thông báo tiếp theo bảy (07) ngày sau khi thời gian giữ tín chỉ kết thúc.

Nếu phụ huynh hoặc học viên không phản hồi, không xác nhận hoặc không thông báo kế hoạch quay lại học sau các thông báo trên, Ni Hao Ma sẽ không tiếp tục liên hệ thêm, và toàn bộ tín chỉ còn lại sẽ bị mất vĩnh viễn.

d. Extension Requests (Exceptional Cases Only)

d. Yêu cầu gia hạn (chỉ áp dụng cho trường hợp đặc biệt)

Requests to extend the two (02) month credit retention period are considered exceptional and must be submitted in writing for review.

Approval of any extension is at Ni Hao Ma's sole discretion and is not guaranteed.

Yêu cầu gia hạn thời gian giữ tín chỉ hai (02) tháng được xem là trường hợp đặc biệt và phải được gửi bằng văn bản để xem xét.

Việc chấp thuận gia hạn hoàn toàn theo quyết định của Ni Hao Ma và không được đảm bảo.



e. No Refund / No Transfer

e. Không hoàn tiền / Không chuyển nhượng

Credits forfeited after the retention period cannot be refunded, transferred, or converted into cash or other benefits.

Tín chỉ bị mất sau thời hạn giữ không được hoàn lại, chuyển nhượng hoặc quy đổi dưới bất kỳ hình thức nào.

6. Refund, Cancellation, Credit Transfer & Service Termination

6. Hoàn phí, Hủy đăng ký, Chuyển tín chỉ & Chấm dứt dịch vụ

a. Non-Refundable Principle

a. Nguyên tắc không hoàn phí

All tuition fees paid to Ni Hao Ma (NHM) are non-refundable by default, regardless of attendance, participation, personal circumstances, change of schedule, learning pace, or change of study plan.

Refunds are not an alternative to credit usage, pause of study, class rescheduling, online learning, or non-attendance.

Tất cả học phí đã thanh toán cho Ni Hao Ma (NHM) mặc định không được hoàn lại, không phụ thuộc vào việc tham gia lớp học, lý do cá nhân, thay đổi lịch học, tiến độ học tập hoặc thay đổi kế hoạch học.

Hoàn phí không phải là giải pháp thay thế cho việc sử dụng tín chỉ, tạm dừng học, đổi lịch, học trực tuyến hoặc vắng mặt.



b. Cancellation by Parents / Students

b. Hủy đăng ký từ phía phụ huynh / học viên

All cancellation requests must be submitted in writing via official NHM email.

Cancellation of enrollment does not create entitlement to a refund.

Any unused credits, if applicable, remain subject to the credit usage and pause of study policies defined in this Learner Agreement.

Mọi yêu cầu hủy đăng ký học phải được gửi bằng văn bản qua email chính thức của NHM.

Việc hủy đăng ký không tạo quyền được hoàn phí.

Tín chỉ chưa sử dụng (nếu có) sẽ được xử lý theo chính sách sử dụng tín chỉ và tạm dừng học được quy định trong Thỏa thuận học viên này.

c. Relocation & Change of Residence

c. Chuyển nơi cư trú / chuyển quốc gia

Relocation to another city or another country does not constitute grounds for a refund.

NHM provides online learning options, allowing students to continue their studies regardless of geographic location.

Relocation is considered a personal circumstance and does not entitle Parents/Students/Clients to any refund or compensation.

Việc chuyển nơi cư trú sang thành phố khác hoặc quốc gia khác không được xem là căn cứ để hoàn phí.



NHM cung cấp hình thức học trực tuyến, cho phép học viên tiếp tục học tập dù ở bất kỳ địa điểm nào.

Việc chuyển nơi cư trú được xem là lý do cá nhân và không tạo quyền hoàn phí hay bồi thường dưới bất kỳ hình thức nào.

d. Credit Transfer Policy

d. Chính sách chuyển tín chỉ

Credits are non-transferable by default.

As a one-time exception, NHM may approve the transfer of remaining credits to a sibling or immediate family member, subject to prior written approval by NHM.

Credit transfers:

- do not extend the original credit validity period,
- must apply to the same course type or an equivalent level,
- cannot be split, resold, or converted into cash, and
- are not permitted for transfer to friends or third parties outside the family.

NHM reserves the right to approve or reject any credit transfer request at its sole discretion.

Tín chỉ mặc định không được chuyển nhượng.

Trong trường hợp ngoại lệ một lần duy nhất, NHM có thể xem xét cho phép chuyển tín chỉ còn lại sang anh/chị/em ruột hoặc thành viên gia đình trực hệ, với điều kiện phải được NHM phê duyệt trước bằng văn bản.



Việc chuyển tín chỉ:

- không gia hạn thời hạn hiệu lực ban đầu,
- chỉ áp dụng cho cùng loại khóa học hoặc trình độ tương đương,
- không được chia nhỏ, mua bán hoặc quy đổi thành tiền mặt, và
- không áp dụng cho bạn bè hoặc người ngoài gia đình.

NHM có toàn quyền chấp thuận hoặc từ chối mọi yêu cầu chuyển tín chỉ.

e. Exceptional Refund Cases (Limited Only)

e. Trường hợp hoàn phí đặc biệt (giới hạn)

Refunds may be considered only in exceptional cases, at NHM's sole discretion, including but not limited to:

- NHM permanently cancels a course and no alternative arrangement (including online learning) can be provided.

Any approved refund will be calculated after deducting:

- tuition already delivered, calculated at the original full rate (without discounts), and
- applicable administrative or banking fees.



Hoàn phí chỉ được xem xét trong trường hợp đặc biệt, theo toàn quyền quyết định của NHM, bao gồm nhưng không giới hạn:

- NHM chấm dứt khóa học vĩnh viễn và không thể cung cấp phương án thay thế (bao gồm học trực tuyến).

Khoản hoàn (nếu có) sẽ được tính sau khi trừ:

- học phí các buổi đã học (tính theo giá gốc, không áp dụng ưu đãi), và
- các chi phí hành chính hoặc phí ngân hàng phát sinh.

f. Force Majeure

f. Bất khả kháng

In cases of force majeure (including but not limited to natural disasters, epidemics, or government restrictions), NHM will prioritize rescheduling or alternative arrangements, including online learning.

Refunds are not guaranteed and will only be considered if service delivery becomes permanently impossible.

Trong trường hợp bất khả kháng (bao gồm nhưng không giới hạn ở thiên tai, dịch bệnh hoặc quy định của cơ quan chức năng), NHM sẽ ưu tiên học bù hoặc phương án thay thế, bao gồm học trực tuyến.

Hoàn phí không được đảm bảo và chỉ được xem xét nếu việc cung cấp dịch vụ trở nên không thể thực hiện vĩnh viễn.

g. Termination by Ni Hao Ma



g. Chấm dứt dịch vụ từ phía Ni Hao Ma

NHM reserves the right to terminate services if Parents/Students/Clients violate this Learner Agreement, disrupt classes, or fail to comply with academic or operational rules.

Such termination does not entitle the student to any refund or compensation.

NHM có quyền chấm dứt dịch vụ nếu phụ huynh/học viên vi phạm Thỏa thuận học viên, gây ảnh hưởng đến lớp học hoặc không tuân thủ quy định học thuật và vận hành.

Việc chấm dứt dịch vụ không tạo quyền hoàn phí hoặc bồi thường.

h. Refund Processing (If Exceptionally Approved)

h. Quy trình hoàn phí (nếu được chấp thuận đặc biệt)

Any exceptionally approved refund will be processed within three (03) months from the approval date and paid via bank transfer in the original payment currency (VND or USD).

Khoản hoàn phí được chấp thuận đặc biệt (nếu có) sẽ được xử lý trong vòng ba (03) tháng kể từ ngày phê duyệt và chuyển khoản bằng loại tiền đã thanh toán ban đầu (VND hoặc USD).

i. Finality of Decision

i. Tính cuối cùng của quyết định

All refund, cancellation, credit transfer, and termination decisions made by NHM are final.

No further claims, negotiations, or compensation requests will be considered.



Mọi quyết định liên quan đến hoàn phí, hủy đăng ký, chuyển tín chỉ và chấm dứt dịch vụ của NHM là cuối cùng.

NHM không xem xét thêm bất kỳ khiếu nại, thương lượng hoặc yêu cầu bồi thường nào khác.

7. Official Communication Channels

7. Kênh giao tiếp chính thức

Parents/Students/Clients who have completed payment and officially enrolled are required to follow Ni Hao Ma's official Zalo OA channel (NHM Vietnam) for student and parent care purposes.

This channel is used for academic support, class-related updates, reminders, and general communication.

All formal requests, confirmations, approvals, and decisions (including but not limited to pause of study, cancellation, credit usage, refunds, or policy matters) are only recognized when submitted and confirmed via official NHM email, in accordance with this Learner Agreement.

Failure to follow the official communication channels may result in delayed or ineffective support, for which Ni Hao Ma shall not be held responsible.

Phụ huynh/học viên sau khi 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 phục vụ công tác chăm sóc và hỗ trợ học tập.

Kênh này được sử dụng cho hỗ trợ học tập, thông báo lớp học, nhắc lịch và trao đổi thông tin chung.



Mọi yêu cầu, xác nhận, phê duyệt và quyết định chính thức (bao gồm nhưng không giới hạn ở tạm dừng học, hủy học, sử dụng tín chỉ, hoàn phí hoặc các vấn đề chính sách) chỉ được công nhận khi gửi và xác nhận qua email chính thức của NHM, theo quy định của Thỏa thuận học viên này.

Việc không tuân thủ các kênh giao tiếp chính thức 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.

8. Respect for Teaching Staff and Personnel

8. Tôn trọng đội ngũ giảng dạy và nhân sự

Students and parents are required to respect the professional decisions of teachers and the working conduct of Ni Hao Ma staff.

Any form of private arrangements, personal pressure, or requests that exceed or contradict Center policies will not be supported or accepted.

For young or highly active students, family supervision and cooperation are essential to ensure order, safety, and mutual respect within the Center.

Beyond the teaching scope and the limited safety measures provided during lessons, NHM shall not be liable for incidents and reserves the right to request any disruptive or disrespectful individual to leave the premises.

NHM is committed to providing a safe, respectful, and healthy learning environment for all students and families.

Mutual respect and cooperation between parents, students, and the Center are essential to the success of the learning process.

Học viên và phụ huynh có trách nhiệm tôn trọng quyết định chuyên môn của giáo viên và tác phong làm việc của đội ngũ nhân sự Ni Hao Ma.



Mọi hình thức thỏa thuận riêng, gây áp lực cá nhân hoặc yêu cầu vượt quá hoặc trái với chính sách của Trung tâm sẽ không được hỗ trợ hoặc chấp nhận.

Đối với học viên nhỏ tuổi hoặc năng động, sự hỗ trợ và giám sát từ gia đình là cần thiết nhằm đảm bảo trật tự, an toàn và sự tôn trọng lẫn nhau tại Trung tâm.

Ngoài phạm vi giảng dạy và các biện pháp an toàn có giới hạn trong giờ học, NHM không chịu trách nhiệm đối với các sự cố và có quyền yêu cầu những cá nhân gây mất trật tự hoặc thiếu tôn trọng rời khỏi khuôn viên Trung tâm.

NHM cam kết xây dựng 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 yếu tố thiết yếu để đảm bảo hiệu quả học tập.

9. Final Authority

9. Quyền hạn cao nhất

Ni Hao Ma (NHM) retains the final and binding authority in all matters related to academic management, class operations, student placement, credit usage, and the interpretation and application of Center policies.

All decisions made by NHM in these matters shall be considered final.

Ni Hao Ma (NHM) giữ quyền quyết định cuối cùng và có tính ràng buộc đối với tất cả các vấn đề liên quan đến quản lý học thuật, vận hành lớp học, xếp lớp học viên, sử dụng tín chỉ và việc giải thích, áp dụng các chính sách của Trung tâm.

Mọi quyết định của NHM trong các vấn đề này được xem là quyết định cuối cùng.



10. Pricing, Discounts, Promotions & Referral Programs

10. Học phí, Giảm giá, Khuyến mãi & Chương trình giới thiệu

Information regarding tuition fees, pricing structures, discounts, promotional offers, and referral programs is provided separately from this Learner Agreement through official NHM channels, including but not limited to the NHM price list, website, application, brochures, and marketing materials.

Such information is indicative, time-limited, and subject to change.

Participation in any discount, promotion, or referral program is not an entitlement and is granted solely at the discretion of Ni Hao Ma, subject to specific terms and conditions applicable at the time of enrollment.

Only pricing, discounts, or promotional benefits confirmed in writing by Ni Hao Ma via official email at the time of enrollment shall be considered valid and binding.

Thông tin liên quan đến học phí, cơ cấu giá, các chương trình giảm giá, khuyến mãi và giới thiệu học viên được cung cấp riêng biệt với Thỏa thuận học viên này thông qua các kênh chính thức của NHM, bao gồm nhưng không giới hạn ở bảng giá, website, ứng dụng, tài liệu giới thiệu và nội dung truyền thông.

Các thông tin này mang tính tham khảo, có thời hạn và có thể thay đổi theo từng thời điểm.

Việc tham gia các chương trình giảm giá, khuyến mãi hoặc giới thiệu không phải là quyền mặc định và hoàn toàn phụ thuộc vào quyết định của Ni Hao Ma, theo điều kiện áp dụng tại thời điểm đăng ký.



Chỉ các mức giá, ưu đãi hoặc quyền lợi khuyến mãi được Ni Hao Ma xác nhận bằng văn bản qua email chính thức tại thời điểm đăng ký mới được xem là hợp lệ và có giá trị ràng buộc.



LEARNERS CODE OF CONDUCT

NỘI QUY HỌC VIÊN

1. Respect and Professional Conduct

1. Tôn trọng và hành vi chuyên nghiệp

- Learners must treat classmates, teachers, and all Ni Hao Ma (NHM) staff with respect at all times, in both offline and online learning environments.
- Disruptive, offensive, aggressive, or inappropriate behavior — including verbal abuse, physical actions, repeated interruptions, refusal to follow teacher instructions, or behavior affecting class order — will not be tolerated.
- NHM reserves the right to immediately remove a learner from a class session if their behavior disrupts teaching, learning, or safety. In such cases, the session will be considered attended, and the corresponding credit will be deducted in accordance with the Attendance and Credit Usage policy.
- Any form of physical violence is strictly prohibited and may result in immediate suspension or termination of enrollment without refund or credit compensation.
- Học viên phải luôn cư xử tôn trọng với bạn học, giáo viên và toàn bộ nhân sự của Ni Hao Ma (NHM), trong cả lớp học trực tiếp và trực tuyến.
- Các hành vi gây rối, xúc phạm, hung hăng hoặc không phù hợp — bao gồm lời nói, hành động, làm gián đoạn lớp học nhiều lần, hoặc không tuân thủ hướng dẫn của giáo viên sẽ không được chấp nhận.



- NHM có quyền yêu cầu học viên rời khỏi lớp học ngay lập tức nếu hành vi ảnh hưởng đến việc giảng dạy, học tập hoặc an toàn. Buổi học đó vẫn được tính là đã tham gia và bị trừ tín chỉ theo Chính sách Đi học và Sử dụng Tín chỉ.
- Mọi hành vi bạo lực thể chất đều bị nghiêm cấm và có thể dẫn đến đình chỉ hoặc chấm dứt việc học ngay lập tức mà không được hoàn tiền hoặc bồi hoàn tín chỉ.

2. Attendance, Punctuality, and Compliance

2. Đi học, đúng giờ và tuân thủ quy định

- Learners are expected to attend classes on time and comply with classroom rules and teacher instructions.
- Late arrival, early departure, refusal to participate, or repeated non-compliance may affect class participation and learning continuity. Attendance handling and credit usage are governed by the Attendance and Credit Usage policy stated elsewhere in this Learner Agreement.
- Repeated failure to comply with attendance or class rules may lead to academic review, group reassignment, suspension, or termination of enrollment.
- Học viên được yêu cầu tham gia lớp học đúng giờ và tuân thủ nội quy lớp học cũng như hướng dẫn của giáo viên.
- Việc đến trễ, rời lớp sớm, từ chối tham gia hoặc không tuân thủ quy định lặp lại có thể ảnh hưởng đến tiến độ học tập và sự ổn định của lớp. Việc xử lý điểm danh và sử dụng tín chỉ được áp dụng theo Chính sách Đi học và Sử dụng Tín chỉ đã quy định trong Thỏa thuận này.
- Vi phạm lặp lại có thể dẫn đến đánh giá học thuật, chuyển lớp, đình chỉ hoặc chấm dứt ghi danh.



3. Academic Commitment and Learning Responsibilities

3. Cam kết học tập và trách nhiệm học viên

- Learners are expected to actively participate in class, review lesson content, complete assigned homework, and engage consistently in learning activities necessary for language progression.
- Language learning outcomes depend on multiple factors, including individual learning ability, learning pace, attendance, consistency, personal effort, homework completion, self-review, and active participation.
- NHM provides structured teaching, guidance, and learning resources; however, NHM does not guarantee specific academic results, examination outcomes, language proficiency levels, or progression speed.
- If a learner repeatedly fails to meet academic expectations, NHM reserves the right to require additional self-study, recommend level adjustment or private classes, reassign the learner to a more suitable group, or refuse continuation in the current group level. These decisions are made to protect teaching quality and group progress and do not constitute grounds for refunds, credit transfers, or compensation.
- Học viên có trách nhiệm tham gia tích cực vào lớp học, ôn bài, hoàn thành bài tập và duy trì các hoạt động học tập cần thiết cho sự tiến bộ ngôn ngữ.
- Kết quả học tập phụ thuộc vào nhiều yếu tố như năng lực cá nhân, tốc độ tiếp thu, việc đi học, tính đều đặn, nỗ lực tự học, hoàn thành bài tập, ôn bài và mức độ tham gia.



- NHM cung cấp chương trình giảng dạy, hướng dẫn và tài nguyên học tập; tuy nhiên, NHM không cam kết đảm bảo kết quả học tập, kết quả thi, trình độ ngôn ngữ hoặc tốc độ tiến bộ cụ thể.
- Nếu học viên không đáp ứng yêu cầu học thuật trong thời gian dài, NHM có quyền yêu cầu tăng cường tự học, đề xuất điều chỉnh trình độ hoặc học lớp cá nhân, chuyển lớp hoặc từ chối cho học viên tiếp tục học ở lớp hiện tại. Các quyết định này không là cơ sở để hoàn tiền, chuyển tín chỉ hoặc bồi hoàn.

4. Courtesy and Attendance Communication

4. Quy tắc lịch sự và thông báo điểm danh

- As a matter of courtesy and mutual respect, learners - or parents in the case of minor learners - are expected to proactively inform NHM via official communication channels in case of lateness, absence, or any anticipated schedule change.
- This communication supports smooth class organization and an effective learning environment. Attendance handling and credit usage remain governed by the Attendance and Credit Usage policy stated elsewhere in this Learner Agreement.
- Vì lý do lịch sự và tôn trọng lẫn nhau, học viên - hoặc phụ huynh đối với học viên chưa đủ tuổi - được yêu cầu chủ động thông báo cho NHM qua các kênh giao tiếp chính thức trong trường hợp đến trễ, vắng mặt hoặc có thay đổi lịch học dự kiến.
- Việc thông báo giúp giáo viên và Trung tâm tổ chức lớp học hiệu quả và đảm bảo môi trường học tập tốt cho tất cả học viên. Việc xử lý điểm danh và sử dụng tín chỉ được áp dụng theo Chính sách Đi học và Sử dụng Tín chỉ đã quy định trong Thỏa thuận này.

5. Parental Conduct and Classroom Boundaries

5. Ứng xử của phụ huynh và ranh giới lớp học



- Parents are not permitted to interfere with teaching activities during class time, including giving instructions, correcting teachers, interrupting lessons, or communicating directly with learners during class.
- All academic concerns, feedback, or requests must be communicated through NHM's official channels and outside of class time.
- Phụ huynh không được can thiệp vào hoạt động giảng dạy trong giờ học, bao gồm hướng dẫn học viên, chỉnh sửa giáo viên, làm gián đoạn lớp học hoặc trao đổi trực tiếp với học viên trong giờ học.
- Mọi thắc mắc, phản hồi hoặc yêu cầu học thuật phải được gửi qua kênh giao tiếp chính thức của NHM và ngoài giờ học.

6. Proactive Communication and Progress Monitoring

6. Giao tiếp chủ động và theo dõi tiến độ học tập

- Learners are expected to proactively report any difficulties, concerns, or issues related to lessons, teaching pace, comprehension, or overall learning experience during the course.
- Parents of minor learners or adult learners themselves may request meetings with teachers or with the Center to discuss learning progress, academic needs, or concerns. Meetings must be scheduled through NHM's official communication channels and conducted outside of class time.
- NHM encourages regular and timely communication to allow appropriate academic support throughout the learning journey.
- Học viên có trách nhiệm chủ động phản hồi các khó khăn, thắc mắc hoặc vấn đề liên quan đến nội dung học, tốc độ giảng dạy, khả năng tiếp thu hoặc trải nghiệm học tập trong suốt khóa học.



- Phụ huynh của học viên chưa đủ tuổi hoặc bản thân học viên (đối với học viên trưởng thành) có thể yêu cầu họp với giáo viên hoặc với Trung tâm để trao đổi về tiến độ học tập, nhu cầu học thuật hoặc các vấn đề liên quan. Các buổi họp phải được sắp xếp qua kênh giao tiếp chính thức của NHM và ngoài giờ học.
- NHM khuyến khích việc giao tiếp thường xuyên và kịp thời nhằm hỗ trợ học thuật phù hợp trong suốt quá trình học tập.

7. Use of NHM Application and Learning Resources

7. Sử dụng ứng dụng NHM và tài nguyên học tập

- Parents and learners are responsible for regularly checking the NHM application for class schedules, attendance records, remaining credits, holiday calendars, learner agreement updates, and learning resources.
- Failure to review information available on the NHM application does not exempt parents or learners from compliance with NHM policies.
- Phụ huynh và học viên có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra ứng dụng NHM để theo dõi lịch học, điểm danh, số tín chỉ còn lại, lịch nghỉ, thỏa thuận học viên và tài nguyên học tập.
- Việc không kiểm tra thông tin trên ứng dụng NHM không được xem là lý do miễn trừ trách nhiệm tuân thủ chính sách của NHM.

8. Use of Devices (Offline & Online)

8. Sử dụng thiết bị điện tử (trực tiếp & trực tuyến)

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



- Unauthorized recording, audio recording, video recording, or photography during class is strictly prohibited unless NHM provides written approval in advance.
- 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.
- Nghiêm cấm ghi âm, quay video hoặc chụp ảnh trong lớp khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của NHM.

9. Dress Code and Hygiene

9. Trang phục và vệ sinh cá nhân

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

10. Food and Beverages

10. Thức ăn và đồ uống

- Eating or drinking in classrooms is generally discouraged unless permitted by the teacher.
- Learners must clean up after themselves and dispose of trash properly.
- Không nên ăn uống trong lớp học trừ khi được giáo viên cho phép.



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

11. Health and Safety

11. Sức khỏe và an toàn

- If feeling unwell or experiencing symptoms of illness, learners should stay home and inform NHM through official channels.
- All learners must comply with NHM's safety protocols, including fire safety and emergency procedures.
- Nếu cảm thấy không khỏe hoặc có triệu chứng bệnh, học viên nên nghỉ ở nhà và thông báo cho NHM qua kênh chính thức.
- 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.

12. Online Class Conduct

12. Quy định đối với lớp học trực tuyến

- Learners must log in on time, use their real names, and participate respectfully in chats and discussions.
- Cameras must remain on throughout the session unless the teacher approves otherwise due to valid reasons.
- Virtual backgrounds (if used) must be neutral and non-distracting.
- Learners must ensure a suitable learning environment (stable internet connection, quiet space as reasonably possible). Repeated disruptions may be handled under NHM's academic management decisions.



- Học viên cần đăng nhập đúng giờ, dùng tên thật và giao tiếp lịch sự trong phần trò chuyện và thảo luận.
- Học viên cần bật camera trong suốt buổi học, trừ khi được giáo viên đồng ý khác đi vì lý do phù hợp.
- Phong nền ảo (nếu dùng) nên đơn giản, không gây mất tập trung.
- Học viên cần đảm bảo môi trường học phù hợp (kết nối internet ổn định, không gian học yên tĩnh trong khả năng). Trường hợp gián đoạn lặp lại sẽ được xử lý theo quyết định quản lý học thuật của NHM.

13. Facilities, Safety, and Property

13. Cơ sở vật chất, an toàn và tài sản

- Learners must respect NHM facilities, equipment, and materials. Any damage caused intentionally or through negligence may result in compensation claims.
- NHM reserves the right to refuse class participation if a learner presents a safety, health, or behavioral risk.
- Học viên có trách nhiệm bảo vệ cơ sở vật chất, trang thiết bị và tài sản của NHM. Mọi thiệt hại do cố ý hoặc bất cẩn có thể dẫn đến yêu cầu bồi thường.
- NHM có quyền từ chối cho học viên tham gia lớp học nếu có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn, sức khỏe hoặc trật tự chung.

14. Violations and Consequences

14. Vi phạm và hậu quả

- Any violation of the Code of Conduct may result in warnings, suspension, class reassignment, or termination of enrollment, depending on severity.



- NHM reserves the right to refuse service to learners who do not comply with the Code of Conduct.
- Mọi hành vi vi phạm Nội quy học viên sẽ bị xử lý tùy theo mức độ: từ cảnh cáo đến đình chỉ, chuyển lớp hoặc hủy ghi danh.
- NHM có quyền từ chối phục vụ những học viên không tuân thủ Nội quy học viên.