

“WSET 葡萄酒烈酒课程”政策

一. 投诉

学员可拨打 4000-822-515 进行投诉，并且提供您的姓名，地址，联络信息，已经投诉的信息。我们的客服将尽力在十个工作日内为您解决投诉。

如果我们不能立刻解决您的问题，会评估一个大约的时间。如果您仍然不满意结果，可以写邮件至 exam@eswine.com，逸香考试中心将在十个工作日内尽力解决您的问题。

如果您仍然未能满意结果，可以联系 WSET 质量监管部门 (qa@wsetglobal.com)，并提供您的姓名，地址，联络信息。

二. 利益冲突

利益冲突存在于个人在参加 WSET 资格认证考试的时候，个人的利益或忠诚可能影响他的客观判断力。利益冲突包括：

- 参与考生的教学工作的任何个人参与评分过程；
 - 由参与评分的人为考生辅导；受雇于 APP 的且参与 WSET 资格认证工作；
 - 由 WSET 雇佣的个人为学员进行 WSET 资格认证；
 - 参与评分的人对 WSET 考试进行监考；参与评分或编写考试问题的人为考生进行指导；
 - APP 雇用从事教学计划实施或在另一应用程序中担任内部评估员的个人；
 - APP 雇佣的人在其他 APP 从事教学计划实施或担任内审员工工作的；
 - 无法公正行事的人参与利益冲突调查。
- 其中一些利益冲突是可以管控的，因此是可以接受的。例如，参与 WSET 三级盲品考试的内审员经 WSET 认证过的，以减轻利益冲突风险。同样，如果 WSET 的员工或在 APP 中担任 WSET 资格认证工作的员工，可以采取措​​施以保证考试的完整性，前提是事先通知 WSET。

- 有一些利益冲突是无无法管控的且不可以接受的。例如，参与试题出题或试卷选编的人不可以参与学员的教学工作。

三、数据保护

我们可能向您收集以下信息：

- 您的名字、生日、性别和联系方式（这可能包括您的邮寄地址、电话号码和电子邮件地址）；您或您选择的课程提供商代表您进行行的采购或订单；
- 您购买任意产品和服务时的您的支付卡信息（加密的）（如果您通过电话或使用我们的支付表支付我们的产品或服务，您的卡信息将不被保留，并将被安全销毁）；当您与我们设立任何账户时您的登录凭证；您的市场偏好；
- 您与我们的通信；在某些情况下，可能需要与健康有关的信息，以支持WSET资格认证考试中进行合理调整和/或特殊考虑的申请。

我们将所有的个人数据安全地保存在逸香自己的数据库中。我们将信息用于特定的目的。所有的数据将传递给WSET，并按照WSET的数据保护政策进行处理。

我们为什么收集您的个人数据？

- 用来注册您成为WSET考生并使得您可以参加WSET资格认证考试。
- 用来管理和组织您的考试，包括合理调整和/或特殊考虑的安排。
- 用来与您的课程提供商沟通，并适时地颁发您的考试结果和资格证书。

- 用来为您提供售后服务，例如查询结果和上诉，并征求您对于WSET资格认证的反馈意见。
- 用来处理您注册的任何WSET举办的课程或活动，以便我们可以为您提供这些服务。
- 用来向您发送关于您注册过（或注册过感兴趣）的课程或活动的信息。
- 用来处理您从我们这里里购买的产品或服务的销售。
- 用来管理向您提供在线服务的账户，包括但不限于您注册过的我们的在线课堂和全球学校系统，以便我们可以为您提供相关产品和服务；你可以登录相关课程材料；我们可以完成我们服务以及与您沟通；用来识别您的身份；用来开展研究，以更更好地了解您对相关产品和服务的要求。
- 用来提供个性化服务，报告和提升我们为您提供的服务与产品，为您提供业内最佳的客户服务体验。
- 向您发送市场推广广信息，包括我们的资格认证、即将举办的活动和链接到我们的网络平台。

四、多样性和平等性政策

逸香保证不会因为年龄、性别、残疾、种族、婚姻、怀孕、宗教或信仰、性取向而对任何人进行非法歧视（考虑到零售酒类的法定最低年年齡和评估能力力标准）。

允许有特殊教育需要、残疾或临时受伤的考生可根据我们的合理理调整和特殊考虑政策，进入入WSET考试； 如果考生认为自己可能受到不公平歧视，则应首先向相关工作人员提出此问题，如果未能解决，可发送邮件至exam@eswine.com。

五、合理理调整政策

合理理调整是指有助于降低因残疾或困难的影响而使得考生在考试中处于

实质性劣势的，任何行动。合理调整应在考试活动开始之前得到WSET Awards的批准，应做好安排，让考生获得资格认证。在评估考生的工作时，合理调整的使用不予考虑。

合理调整不得给没有进行合理调整的考生带来不公平的优势，也不得影响适用规范中详述的考试结果的可靠性和有效性。

合理调整可能涉及：

- 更改标准考试安排，例如允许考生额外时间完成评估活动；
- 调整考试材料，例如以大文本格式提供材料；
- 在考试过程中提供访问辅助工具，如手语翻译或阅读器；
- 重新组织考场，例如为自闭症患者移除视觉刺激；

有关考生如何有资格进行合理调整以及可能实施的安排的进一步指导，欲了解更多信息，请联系逸香工作人员，exam@eswine.com。

如果是WSET的1到3级考试，考生至少提前一周提交合理调整申请。如果是WSET四级考试，则需在考试日之前四周提交申请。这些都必须随附支持性证据。请联系逸香工作人员，exam@eswine.com

六、特殊考虑政策

特殊考虑是指在考试确认开始执行后，允许考试时因临时疾病、伤害、不适或不不利情况而处于不利地位的考生证明自己的成绩。

特殊考虑不会对未申请特殊考虑的考生给予不公平的优势，也不会改变使用规范中详细说明了的资格考试要求。

在以下情况下，考生可能有资格获得特殊考虑：

- 考试中的表现受考生无法控制的情况的影响。这可能包括最近的个人疾病、事故、丧亲。

- 在考试前商定的替代考试安排被证明不适当或不充分；
- 使用者，使其了了解考生的的成就。

如需特殊考虑，考生必须在考试日日之前10个工作，向逸香提出申请，发送邮件至exam@eswine.com。

七、玩忽职守和管理不善

本政策旨在通过确保遵守 WSET 政策和程序，保护 WSET 学员的利益，维护 WSET 资格的完整性。它提供了一个框架，用于识别、报告和管理任何潜在的不当行为或管理不善，以及实施制裁。

不遵守 WSET 政策和程序通常分为两类：管理不善，不遵守是意外而非故意的，以及故意或者过失不履行合同的，管理不善和渎职之间的界限并不不明确。根据广泛的背景，有些事件可以分为两类。有些管理不善事件可能会成为失职行为，例如，未能实施纠正措施、重复事件或随后试图隐瞒或歪曲事实。医疗事故有可减轻情节的，可以认定为行行政失职。

渎职或管理理不善可能包括以下情况：

- 未能遵守中心协议或WSET政策和程序的条款；
- 未能遵守APP的行行为准则；
- 未能按照WSET Awards要求进行行课程或课程的执行行行；
- 未能遵守WSET Awards的考生注册和认证程序；
- 滞后的学生登记；
- 对证书的欺诈性索赔/证书的欺诈性使用/证书的复制或伪造；
- 扣留留WSET Awards对保持质量量担保的严格性至至关重要的信息；
- 考试材料料存储不不安全；
- 提交虚假或不不准确的信息以获得资格；

- 作弊，包括使用未经授权的设备或材料；
- 考试中的破坏性行为；
- 学生剽窃性质的任何行为；
- 模仿（包括伪造签名）；
- 可能导致不利影响的任何行动；
- 违反保密规定；
- 未能披露利益冲突；
- 错误的考试结果发布/未能及时向学生发布结果；
- 为经授权阅读/修改/复印/分发试卷；
- 未能报告所有权/人员/地点/设施的变化；
- 拒绝获取信息、文件、劳动力、设施；
- 未能及时响应WSET Awards；
- 未在规定时间内归还考卷或未遵守运输和追踪规定；
- 侵犯WSET版权、商标、知识产权和品牌标识；
- 使用不合格和/或未注册的讲师或内审员；
- 误导性广告/宣传。
- 如有理由怀疑学员存在渎职、管理不良行为的，我们会暂停认证，直至调查结束并实施制裁。

制裁措施	
制裁	描述
书面警告	向学生发出书面警告，如果在规定的时间内再次犯法，则将进一步实施规定的制裁。
成绩无效	宣布考生的考试成绩无效，这可能包括已签发证书的失效和召回。
取消资格	该学生被取消参与相关资格的资格，立即生效，并被排除在

	12 个月内参加任何进一步的 WSET 认证考试。
进一步取消资格	考生被取消参加任何 WSET 的考试。

八、数据传输策略

数据传输目的

允许 WSET 根据不同国家的政策和程序传送数据。

数据目录

姓名，出生日期，性别，联系方式，参与 WSET 的记录，往来记录

受方（所传送的个人资料只可向下列收件人或类别披露）

数据导入者的员工和合同人。

敏感数据

关于个人的种族或族裔出身、身体和心理健康的消息，需要与数据导入者分享与 WSET 有关的信息，并支持合理调整和特别考虑的请求。

九、取消和退款

考生可致电 4000-822-515 推迟或取消课程。您有两次机会推迟课程。如果您想取消课程，我们必须扣除 15% 的服务费和学习包费用（如果使用）。培训开始后，您不能推迟课程或获得退款。