أكاديمية مهارات المستقبل ش م م
Future Skills Academy llc

REFUND POLICY

Purpose:

The purpose of this Refund Policy is to ensure fairness, transparency, and consistency in handling requests for refunds related to training courses and examinations. It provides clear guidance to students, sponsoring companies, and staff on the circumstances under which refunds may be granted.

Scope:

This policy applies to all training programs and examinations offered by the Institute, whether delivered in-person or online, and covers both individual participants and corporate clients. Refunds for corporate clients are subject to the terms of their contractual agreement or may be granted at the sole discretion of institute's management. All applicable refund conditions must be explicitly stated in proposals, agreements, or contracts to avoid ambiguity.

Refunds are considered under the scenarios outlined below. Refunds to companies shall be governed by the terms of the contractual agreement.

The Institute reserves the right to revise or amend this refund policy in compliance with Oman's laws and regulations governing private training institutions.

Exclusions:

- Any fees paid or committed to external awarding, accreditation, examination, certification, or regulatory bodies on behalf of the Customer are non-refundable where the cancellation, withdrawal, or failure to complete the programme results from the Customer's actions, omissions, or breach of the Terms and Conditions of service.
- Courses offered under promotional offers or discounted packages are non-refundable under any circumstances, except in the event that the institute fails to provide the service agreed upon in the offers.

Refund Scenarios and Actions:

Course Cancellation by FSA

Scenario: Cancellation of a scheduled course (classroom or online) by the institute due to insufficient enrolment, unavailability of resources, or other unforeseen circumstances (excluding force majeure).

Action:

- Offer enrolment in the next available batch or an alternative course of the student's choice.

سياسة الإسترجاع

الغرض

الهدف من سياسة الاسترداد هو ضمان العدالة والشفافية والاتساق في التعامل مع طلبات استرداد الرسوم المدفوعة للدورات التدريبية والامتحانات. وتبين هذه السياسة تعليمات واضحة للطلاب والشركات الراعية والموظفين عن الحالات التي يتم استرداد الرسوم فيها.

النطاق

تنطبق هذه السياسة على جميع دورات التدريب والامتحانات التي يوفرها المعهد، سواءً كانت حضورية أو إلكترونية، وتغطي السياسة المشاركين الأفراد والشركات على حد سواء. تخضع إجراءات استرداد الرسوم للعملاء من الشركات لشروط العقد الموقّع معها، أو قد تُمنح وفقًا لتقدير إدارة المعهد وحدها. يجب ذكر جميع شروط الاسترداد المطبقة صراحةً في المقترحات أو الاتفاقيات أو العقود لتجنب أي شكّ.
يتم النظر في طلبات استرداد الرسوم في الحالات الموضحة أدناه. تخضع إجراءات الاسترداد للشركات لأحكام الاتفاقية التعاقدية.

يحتفظ المعهد بالحق في مراجعة أو تعديل سياسة الاسترداد هذه بما يتوافق مع القوانين واللوائح السارية في سلطنة عمان المنظمة للمؤسسات التدريبية الخاصة.

الاستثناءات

- أي رسوم تم سدادها أو الالتزام بسدادها نيابةً عن العميل إلى الجهات المانحة، أو هيئات الاعتماد، أو جهات الامتحانات، أو جهات إصدار الشهادات، أو الجهات التنظيمية، تُعد غير قابلة للاسترداد إذا كان الإلغاء أو الانسحاب أو عدم إكمال البرنامج ناتجًا عن أفعال العميل أو تقصيره أو مخالفته لشروط وأحكام الخدمة.
- الدورات التدريبية المقدمة ضمن العروض الترويجية أو الباقات المخفضة غير قابلة للاسترداد تحت أي ظرف من الظروف الا في حال عدم التزام المعهد بتلك الخدمات.

حالات الاسترداد والإجراءات:

إلغاء الدورة من قبل أكاديمية مهارات المستقبل (FSA)

الحالة :إلغاء دورة تدريبية مقررة (في قاعة دراسية أو عبر الإنترنت) من قبل المعهد بسبب نقص عدد المسجلين، أو عدم توفر الموارد، أو لأي ظروف غير متوقعة أخرى (باستثناء القوة القاهرة).

الإجراء:

- عرض التسجيل في الدفعة القادمة المتاحة أو دورة بديلة يختارها الطالب.

مكتب الدائرة القانونية
Legal Department
Office of the President
Consumer Protection Authority

اكاديمية مهارات المستقبل ش م م
Future Skills Academy llc

- If the customer declines the offer:
  - With managerial approval, offer up to 10% discount on any other preferred course, OR
  - Issue a full refund.

Withdrawal by the Candidate

Scenario A: Voluntary withdrawal at least one week prior to the course start date (classroom or online), for personal reasons.

Scenario B: Withdrawal due to emergencies such as illness, accidents, or family crises, with valid supporting evidence where applicable.

Action (for both A & B):

- Offer enrolment in the next available batch or an alternative course.
- If declined:
  - With managerial approval, offer up to 10% discount on a different course, OR
  - Issue a full refund.
- Alternate batch enrolment shall be offered for up to a maximum of 2 times, if candidate does not avail it, FSA shall have no further obligation to provide an alternative enrolment or issue any refund.

Refund Requests After Course Start or Late Withdrawal

Scenario A: Refund request after the course has started, without a valid reason.

Scenario B: Withdrawal for personal reasons less than one week before the start date or after course start owing to emergencies or unforeseen reasons.

Valid Refund Reasons for emergencies or unforeseen situations:

- Serious illness (hospital admission or serious injury)
- Bereavement (death of a close family member)
- Hardship/trauma (e.g., victim of crime or traffic accident)
- Military service

Action:

- No refund shall be provided in case of Scenario A.
- Exceptions may be considered for Scenario B only upon written approval from an authorized person or as per the contractual terms.
- If approved, refunds will be subject to:
  - Deduction of course material and related costs, and

15% administrative charges.

Compliance:

Relevant Articles from Oman's Laws and Regulations governing private training institutions shall be referred to and applied in implementing of this Policy.

- إذا رفض العميل العرض:
  - بموافقة الإدارة، تقديم خصم يصل إلى 10٪ على أي دورة أخرى يفضلها، أو
  - منح استرداد كامل للرسوم.

انسحاب الطالب

الحالة أ: الانسحاب الطوعي قبل أسبوع واحد على الأقل من تاريخ بدء الدورة (حضورية أو عبر الإنترنت) لأسباب شخصية.

الحالة ب: الانسحاب بسبب الطوارئ مثل المرض، الحوادث، أو الأزمات العائلية، مع تقديم أدلة داعمة صالحة عند الاقتضاء.

الإجراء (للحالتين أ و ب):

- عرض التسجيل في الدفعة القادمة المتاحة أو دورة بديلة.
- إذا تم الرفض:
  - بموافقة الإدارة، تقديم خصم يصل إلى 10٪ على دورة مختلفة، أو
  - منح استرداد كامل للرسوم.
- يُمنح المرشح فرصة الالتحاق بدفعة بديلة بحد أقصى مرتين (2). وفي حال عدم استفادته من أي من هاتين الفرصتين، فلن تكون على FSA أي التزام إضافي بتوفير دفعة بديلة أو برد أي رسوم مدفوعة.

طلبات الاسترداد بعد بدء الدورة أو الانسحاب المتأخر

الحالة أ: طلب استرداد بعد بدء الدورة دون وجود سبب وجيه.

الحالة ب: الانسحاب لأسباب شخصية قبل أقل من أسبوع من تاريخ بدء الدورة.

أسباب مقبولة لاسترداد الأموال في الحالات الطارئة أو غير المتوقعة:-

- مرض خطير (دخول المستشفى أو إصابة خطيرة).
- الخسارة أو الوفاة (وفاة أحد أفراد الأسرة المقربين).
- المشقة / الصدمة (مثل ضحية جريمة أو حادث مروري).
- الخدمة العسكرية

الإجراء:

- لا يُمنح أي استرداد في حالة **الحالة أ**.
- يمكن النظر في الاستثناءات فقط بعد الحصول على موافقة كتابية من الشخص المخوّل أو وفقًا لأحكام العقد.
- إذا تمت الموافقة، تخضع الاستردادات لما يلي:
  - خصم تكلفة المواد الدراسية والتكاليف ذات الصلة، و

رسوم إدارية بنسبة 15٪.

الامتثال:

سيتم الرجوع إلى المواد ذات الصلة من القوانين واللوائح السارية في سلطنة عمان المنظمة للمؤسسات التدريبية الخاصة وتطبيقها عند تنفيذ هذه السياسة.

Consumer Protection Authority – Legal Department – Office of the President