

الأهلية أولاً: يتحدد استحقاق استرداد الرسوم أساساً بحسب المدة المنقضية منذ التسجيل، ثم بحسب التسجيل والمشاركة في الصفوف واستلام المواد الدراسية والوصول إلى المحتوى الرقمي. وتظل قواعد التحقق والموافقات والاستقطاعات والضرائب وقنوات الدفع سارية.

1. أهلية استرداد الرسوم - القواعد حسب الأولوية

الأولوية / التوقيت	النتيجة	الشرط المطبق
قبل التسجيل / بدء الصف / استلام المواد الدراسية (خلال 24 ساعة)	100%	يكون الإلغاء قبل التسجيل الرسمي أو قبل بدء الصف أو قبل استلام المواد الدراسية مؤهلاً لاسترداد كامل الرسوم.
خلال 24 ساعة من التسجيل	100%	يجب ألا يكون المتعلم قد سجل الدخول للوصول إلى محتوى الدورة، أو حمل المواد، أو شاهد مقاطع التعلم الإلكتروني، أو انضم إلى أي دفعة.
خلال 10 أيام من التسجيل	50%	قد يكون استرداد 50% متاحاً سواء تم الوصول إلى المواد الرقمية للدورة أم لا، شريطة تقديم الطلب قبل انتهاء فترة الأيام العشرة؛ وتظل الاستقطاعات المطبقة سارية.
بعد مرور 10 أيام من التسجيل	لا يوجد استرداد	لا يتم تقديم أي استرداد، حتى لو لم يتم الوصول إلى مواد الدورة ولم يحضر المتعلم أي دفعة.

2. شروط الأهلية واحتساب المبلغ

- الوصول أو الحضور: إذا تم الوصول إلى محتوى الدورة أو تنزيل المواد أو مشاهدة مقاطع الفيديو أو الانضمام إلى دفعة، فلا يتحقق شرط الاسترداد الكامل خلال 24 ساعة؛ وتطبق قواعد الاسترداد الجزئي والاستقطاعات.
- الاستقطاعات المطبقة: رسوم الوصول إلى نظام إدارة التعلم (LMS)، ومواد الدورة، وبطاقة هوية المتعلم، ورسوم التسجيل أو الإدارة، ورسوم المدرب/الصف، وضريبة القيمة المضافة (VAT) والضرائب الأخرى، ومبالغ المنح الدراسية، والرسوم المصرفية، وخسائر أسعار الصرف، ورسوم جهة الاعتماد/جهة الامتحان، وأي رسوم متنوعة أو رسوم خدمات يتم تحديدها.
- الموافقة واحتساب المبلغ: بعد التسجيل أو بدء الصف أو استلام المواد الدراسية، تُخصم الرسوم المطبقة. ويوضح قسم المالية أي رسوم إضافية، ويكون قراره نهائياً بموجب السياسة المعتمدة.
- المستفيد والمدفوعات من أطراف ثالثة: لا تُدفع أو تُحوّل المبالغ المستردة إلى أي شخص غير المتعلم المسجل. وإذا تم الدفع من صديق أو أحد أبناء العمومة أو زميل أو صاحب عمل أو جهة راعية أو أي طرف ثالث آخر، فتخضع الموافقة على الاسترداد لتقدير إدارة GWG. وإذا تمت الموافقة، يُخصم مبلغ 100 درهم إماراتي للمدفوعات التي تصل إلى 2,000 درهم إماراتي؛ ويُخصم 5% من المدفوعات التي تزيد على 2,000 درهم إماراتي. وقد يُطلب تقديم مستندات داعمة.
- الضرائب وقنوات الدفع: لا تُسترد ضريبة القيمة المضافة أو الضرائب الأخرى إلا بعد موافقة الجهة المختصة وإعادة المبلغ إلى GWG؛ وتبلغ المدة المتوقعة 6-8 أشهر وقد يتم تمديدها. كما تتطلب المبالغ المستردة عبر Tabby أو خيارات التقسيط المصرفي (EMI) موافقة مزود الخدمة المعني، وتظل خاضعة لقواعد الاسترداد الخاصة به.

3. حالات عدم الأهلية / عدم استرداد الرسوم

- متطلبات الدورة الإلزامية: يؤدي عدم إكمال ساعات التدريس المطلوبة أو التقييمات التكوينية خلال المدة المحددة إلى عدم أهلية المتعلم لاسترداد أي مبلغ أو الحصول على أي تعويض.
- عدم السداد أو الانقطاع عن الدورة: إذا توقف المتعلم عن الدورة بعد بدء الجلسات دون إكمال السداد، فلا يُسترد المبلغ الأولي المدفوع. وبعد حضور أكثر من سبع جلسات، تُصادر أي مبالغ مدفوعة ولا يُسمح بأي تحويل أو تسوية.
- سوء الممارسة الأكاديمية: لا يُتاح أي استرداد بمجرد اكتشاف سوء الممارسة من قبل جهة معتمدة أو مختصة. ويشمل ذلك الحالات التي يغطيها بند السياسة المتعلق بالدفع من طرف ثالث لا تربطه صلة دم بالمتعلم. كما يؤدي عدم الإفصاح عن تحقيق سابق أو قائم بشأن سوء الممارسة إلى إلغاء أهلية الاسترداد، ما لم تُعد جهة الاعتماد رسوم التسجيل في الامتحان؛ وتظل جميع الاستقطاعات الأخرى المطبقة سارية.
- السلوك وإعادة الجدولة: قد تؤدي الإساءة اللفظية أو الجسدية الجسيمة أو المتكررة إلى إنهاء التحاق المتعلم دون استرداد. وإذا ألغت GWG دورة بسبب ظروف لا يمكن تجنبها أو غير متوقعة، فستتم إعادة جدولة الدورة ولا يكون المتعلم مؤهلاً لاسترداد الرسوم.

4. شروط قنوات الدفع وتحويل الرسوم

- مسار الاسترداد: تُعالج جميع المبالغ المستردة عبر البنوك وقنوات الدفع التابعة لها. وعند إلغاء عمليات Tabby، تُطبق رسوم معالجة بنسبة 3% + 1 درهم إماراتي. وفي الاسترداد الجزئي، تُطبق رسوم المعاملة على المبلغ غير المسترد، وتُعاد الرسوم المفروضة على المبلغ المسترد بعد خصم رسوم المعالجة. ويتحمل المتعلم أي رسوم إضافية تنشأ عن عملية Tabby/GWG. ويظهر الاسترداد في حساب المتعلم لدى Tabby، ولا تستطيع GWG الوصول إليه؛ وعلى المتعلم التواصل مع Tabby لمعرفة المدة المتوقعة لفقد المبلغ.
- تحويل الرسوم ليس استرداداً تلقائياً: يُنظر في تحويل الرسوم إلى دورة أو تاريخ آخر لكل حالة، رهناً بتوافر المقاعد. ولا تُحوّل رسوم التسجيل لدى جهة الاعتماد إلا بموافقة ACP، وقد تُطبق رسوم تسجيل أو تدريب أو ضرائب جديدة. وبموجب بند عدم السداد/الانقطاع، قد يُعتمد تحويل واحد إلى دورة مساوية في القيمة خلال 60 يوماً، رهناً بالتوافر وموافقة الإدارة.