

## **Tourism Café Canada Ltd.®**

# **Refund Policy for Custom E-learning Portals**

*Français à suivre*

### **We understand.**

Work environments are dynamic places, and sometimes factors beyond our control necessitate cancelling or deferring plans. The following policies apply to courses offered via a custom learning portal created for an organization and managed by the Tourism Cafe Canada Ltd.

### ***E-course Refund Policy***

#### **Deferrals, Substitutions and Cancellations**

Once an e-course has been accessed using a promotional code, deferrals, substitutions, or cancellations are not allowed.

#### **Forgetting to Use a Promotional Code**

In the event an individual is provided with a promotional code to access an e-course, does not use it and pays for the course, a refund will be issued upon request, minus a \$25 administration and transaction fee.

### ***Instructor-Led or Blended Learning Course Refund Policy***

#### **Substitutions**

Instructor-led and blended course registration may be transferred to another employee within your company if the alternate meets the course pre-requisites or pre-screening criteria. Please write [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) to inquire. A \$25 administration and transaction fee will be applied for this service.

#### **Cancellations**

Course cancellations may be accepted before the start date, subject to approval from the program sponsor/destination organization. Please contact your program sponsor/destination organization to withdraw.

#### **Course Cancellations or Rescheduling by the Tourism Cafe**

The Tourism Cafe Canada Ltd. or their partners, reserve the right to cancel or reschedule a course at any time due to, including, but not limited to, insufficient registration, trainer unavailability, or unplanned, unforeseen circumstances. In these rare circumstances, participants will be offered a 100% refund (if applicable) or an opportunity to re-register if, and when, dates are rescheduled.

### ***Policy Updates***

We reserve the right to change this policy without advance notice. The revised policy will be posted online and effective immediately.

## Contact Us

If you have any questions or concerns about this policy, contact Dr. Nancy Arsenault, Managing Partner, [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org)

Posted 02 January 2024.

# Tourism Café Canada Ltd.®

## Politique de remboursement pour les portails d'apprentissage en ligne personnalisés

### Nous comprenons.

Les milieux de travail sont des lieux dynamiques et, parfois, des facteurs indépendants de notre volonté nécessitent l'annulation ou le report de plans. Les politiques suivantes s'appliquent aux cours offerts par l'entremise d'un portail d'apprentissage personnalisé créé pour une organisation et géré par Tourism Café Canada Ltd.

### *Politique de remboursement des cours en ligne*

#### Reports, substitutions et annulations

Une fois qu'un cours en ligne a été consulté à l'aide d'un code promotionnel, les reports, les substitutions ou les annulations ne sont pas autorisés.

Oublier d'utiliser un code promotionnel

Dans le cas où un participant reçoit un code promotionnel pour accéder à un cours, ne l'utilise pas et paie pour le cours, un remboursement sera émis sur demande, moins des frais d'administration et de transaction de 25 \$

### *Politique de remboursement des cours d'apprentissage mixte ou dirigés par un instructeur*

#### Substitutions

L'inscription aux cours dirigés d'apprentissage mixte ou dirigés par un instructeur peut être transférable à un autre employé de votre entreprise si le remplaçant est préapprouvé par le commanditaire du programme et répond aux exigences préalables ou aux critères de présélection du cours. Veuillez écrire à [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) pour vous renseigner. Des frais d'administration et de transaction de 25 \$ seront appliqués pour ce service.

#### Annulations

Les annulations de cours peuvent être acceptées avant la date de début, sous réserve, de l'approbation du commanditaire du programme / de l'organisation de destination. Veuillez contacter votre commanditaire du programme/organisation de destination pour vous retirer.

#### Annulations de cours ou report par Tourism Café

Tourism Café Canada Ltd., ou ses partenaires de destination, se réservent le droit d'annuler ou de reporter un cours à tout moment en raison, notamment, d'un nombre insuffisant d'inscriptions, de l'indisponibilité d'un

formateur ou de circonstances imprévues et non planifiées. Dans ces rares circonstances, les participants se verront offrir un remboursement de 100% (le cas échéant) ou la possibilité de se réinscrire lorsque les dates sont reportées.

### *Mise à jour de la politique*

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique sans préavis. La politique révisée sera affichée en ligne et entrera en vigueur immédiatement.

### *Contactez-nous*

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette politique, communiquez avec Nancy Arsenault, associée directrice, [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org)

Publié le 02 janvier 2024.