

Updated: July 1, 2021

TOWARDREFUND AND PAYMENT POLICY

Your purchase of and payment for lessons shall be regulated by this Refund Policy.

PLEASE READ IT CAREFULLY BEFORE MAKING A PAYMENT AS IT DETERMINES YOUR RIGHTS WITH REGARD TO YOUR PURCHASES, INCLUDING ESSENTIAL RESTRICTIONS AND EXCLUSIONS.

Towardstrives to ensure clear understanding of financial relations between students and tutors with respect to the services we provide. This policy applies to all services and features made available through the Website and any related Towardmobile device application (collectively, the “**Services**”).

Tutor-Student transactions

Towardfacilitates contracts between users (students (their parents) and tutors) by supplying a platform to request, deliver and pay for such Services. Toward is only a platform and in no case will be a party to any contracts made by tutors and students, or any other service or materials provided by a tutor. Towardwill in no way be responsible for monitoring any transactions between students/parents, and tutors.

Cancellation of a lesson

Lessons can be cancelled any time up to 4 hours before the lesson is due to start and rescheduled thereafter.

Otherwise, you are liable to be charged the full amount for the scheduled lesson, unless the tutor agrees not to charge you after a formal discussion.

We reserve the right for every tutor to charge the cost of the lesson that is cancelled less than 4 hours before its due time, without possibility of this amount being refunded to the student or transferred to other tutors.

You can cancel/reschedule lessons through your Towardaccount easily by clicking the corresponding button in ‘My lessons’ for the scheduled lesson anytime up to 4 hours before your lesson. You will be asked to provide a reason for cancellation which, in most cases, will be forwarded to your tutor.

Change of a tutor

In case you decided to use your right to change a tutor after the first lesson, you can only do this not more than 2 (two) times. In case you decide to change tutors more than 2 (two) times, the next first lesson with any other new tutor should be paid.

If the tutor doesn't suit you or the lesson didn't take place, we will guarantee you a free lesson with another tutor that you'll choose on the site, or we will refund the payment immediately after submitting. In case the tutor doesn't suit your needs, or your scheduled lesson didn't take place but was accidentally confirmed, you can ask us to refund or transfer these funds to another tutor within 3 days of the scheduled lesson's start time.

Refunds

To make a refund the cancellation of lesson(s) is required to be made in 24 hours before the lesson is due to start.

If there are extenuating circumstances meaning a lesson is missed or needs to be cancelled at short notice, these refunds can be made at the tutor's discretion, but there is no obligation on the tutor to do so.

Please contact your tutor in the first instance if you would like to be refunded. If you do not receive a response, please email support@toward.com with the following information within 72 hours of the original lesson time:

- Date and time of lesson
- Reason for requested refund
- Name of your tutor

The refund option will be available for your payment only during the period of 90 (ninety) days from the date when your payment was made for all unconfirmed lessons. Towardis not responsible for any kind of fee charged by payment systems and will not cover it when initiating a refund. To the fullest extent permitted by law, any refunds at any time are at our sole discretion only.

In case you forgot to claim your refund during the stated period, you can still use these funds and buy the appropriate amount of hours with any other tutor.

In case you chose a refund option, its speed and availability of refunded funds on your bank account will depend solely from the terms and policies of your bank regarding the speed of transactions.

Your refund may be issued only once. If you buy another lesson(s) at a later time, it will not be subject to the same refund request.

No refund will be issued in case the user has lost and/or forgot his/her login credentials (username and passwords), which has resulted in loss of data, temporary loss of access to the user's account or any other inconveniences for the user.

No refund will be issued in case the user has lost connection due to the absence of Internet access, factory reset or updates.

Refund Procedure

You are required to send your refund request at support@toward.com.

The refund decision shall be made up to 30 calendar days.

To the fullest extent permitted by law, any refunds at any time are at our sole discretion only.

Chargeback Related

In the event of a chargeback by a credit card company (or similar action by another payment provider allowed by us) in connection with your purchase of any lesson(s), you agree that we may suspend access to any and all accounts you have with us.

Fees, incurred as the result of chargebacks or other payment disputes brought by you, your bank, or a payment provider, and disputes that require accounting or legal services shall be covered by you.

Expired account

In case your last activity on Towardas of the last payment date is for more than 180 (one hundred eighty) days, your account will be considered expired and gets deleted. Along with your account or profile all personal data processed by Towardwill be erased.

Deletion of an account

You may request to delete your Account at any time, however, there are no refunds for cancellation.

In case Towardshall suspend or terminate your Account because of breach of any of our policies, you understand and agree that you shall receive no refund or exchange for any unused lessons or any portion of the Service, any content or data associated with your account, or for anything else.

Payment Services

We use third party payment services to bill you through an online account payments in lieu of directly processing your credit/debit card information. Your paid balance for one or more lessons is safe in your account as we use an integrated iframe for checkouts from our partners-payment providers (Braintree, Stripe, PayPal) and tutors get payment for each confirmed lesson. Correspondingly all transactions are secured as our partners-payment providers use SSL encryption protection. All payment information is stored encrypted and securely by Braintree, a PayPal service. We do not store your payment information on our servers.

Data provided by you

You agree and understand that billing information, which you provide to make payment for lesson(s) through Preply, namely your credit card information and/or PayPal account information, is processed by our partners-payment providers (Braintree, Stripe, PayPal) only. Towarddo not collect, store or otherwise process your billing information.

You agree that Toward will not be responsible for any failures of the third party to adequately protect such information. The processing of payments will be subject to the terms, conditions and privacy policies of our partners-payment providers in addition to this policy.

You acknowledge that we may change our partners-payment providers and require them to transfer your information to other service providers that encrypt your information using secure socket layer technology (SSL) or other comparable security technology.

Payments and Taxes

Available payment methods through our Services are:

- Visa/Mastercard
- PayPal
- Apple Pay

All payments shall be made through the Services. Upon receiving payment from a student (or a parent on a student's behalf), Toward will hold such payment and disburse it to the applicable tutor on a pro-rata basis on a per lesson basis. All Users agree that they will not sell or buy tutor services or materials from another User other than through our Services.

Tutors, students and parents will be liable for all transaction fees on the services related to the delivery and consumption of services through our Website.

Registering to become a user of Toward is free. Parties are responsible for paying all fees and applicable taxes associated with delivery and consumption of services through our Website, as well as for using the tools with a valid payment method. We charge tutors a commission for our Services. Tutor's failure to pay required fees shall be a material breach of this Policy and [Terms of Service](#).

Payouts

Tutors get payment for each confirmed lesson by a student to their account on the platform. To make the payout tutors may use our third-party payment services (Braintree, PayPal, Skrill, Payoneer, TransferWise) for the secured transactions. Please read more about the privacy and security of such transactions in our [Privacy Policy](#).

Refill lesson hours

The Services allow you to purchase package of lessons hours on an automatic basis ("Refill"). When you have one or fewer hours left with the tutor, the same previously purchased package of lesson hours will be added to your account by charging your saved card.

Refill settings may be changed. You may choose how many hours of lessons to refill for each tutor by changing these settings in the "Payment methods".

Refill automatically renews until cancelled at any time in the account settings "Payment methods".

Other

Towardis not a bank or any type of a financial institution, we do not provide any financial services or advice. Any payments made via our platform are made solely for the purpose of consumption and delivery of educational services between students and Tutors. Such payments may not be made and used for any fraudulent, criminal or illegal activity as defined by the law.

The exchange rates provided on our Website do not always reflect the real market situation for a specified date. Such exchange rates are provided for the comparative and informational purposes only in order to help you get the best possible Services on our Website. In order to get the real exchange rates on a specific date, please, advise your bank or any other official financial institution.

EN FRANCAIS

Mise à jour : 1 février 2021

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DE PAIEMENT PREPLY

L'achat et le paiement de vos cours seront régis par la présente politique de remboursement.

VEUILLEZ LE LIRE ATTENTIVEMENT AVANT D'EFFECTUER UN PAIEMENT CAR IL DÉTERMINE VOS DROITS CONCERNANT VOS ACHATS, Y COMPRIS LES RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS ESSENTIELLES.

Toward s'efforce d'assurer une compréhension claire des relations financières entre les étudiants et les tuteurs en ce qui concerne les services que nous fournissons. Cette politique s'applique à tous les services et fonctionnalités mis à disposition via le site Web et toute application d'appareil mobile Towardconnexe (collectivement, les « **Services** »).

Transactions tuteur-étudiant

Toward facilite les contrats entre les utilisateurs (étudiants (leurs parents) et tuteurs) en fournissant une plate-forme pour demander, fournir et payer pour de tels Services. Toward n'est qu'une plate-forme et en aucun cas ne sera partie à des contrats conclus par des tuteurs et des étudiants, ou à tout autre service ou matériel fourni par un tuteur. Toward ne sera en aucun cas responsable du suivi des transactions entre les élèves/parents et les tuteurs.

Annulation d'un cours

Les cours peuvent être annulés à tout moment jusqu'à 4 heures avant le début du cours et reprogrammés par la suite.

Dans le cas contraire, le montant total de la leçon prévue vous sera facturé, à moins que le tuteur n'accepte de ne pas vous facturer après une discussion formelle.

Nous nous réservons le droit pour tout tuteur de facturer le coût du cours annulé moins de 4 heures avant son heure prévue, sans possibilité que ce montant soit remboursé à l'étudiant ou transféré à d'autres tuteurs.

Vous pouvez annuler/reprogrammer des cours via votre compte Towardfacilement en cliquant sur le bouton correspondant dans « Mes cours » pour le cours programmé à tout moment jusqu'à 4 heures avant votre cours. Il vous sera demandé de fournir un motif d'annulation qui, dans la plupart des cas, sera transmis à votre tuteur.

Changement de tuteur

Si vous décidez d'utiliser votre droit de changer de tuteur après le premier cours, vous ne pouvez le faire que 2 (deux) fois. Si vous décidez de changer de tuteur plus de 2 (deux) fois, le premier cours suivant avec tout autre nouveau tuteur devra être payé.

Si le tuteur ne vous convient pas ou si le cours n'a pas eu lieu, nous vous garantissons un cours gratuit avec un autre tuteur que vous choisirez sur le site, ou nous vous rembourserons le paiement immédiatement après validation. Dans le cas où le tuteur ne correspond pas à vos besoins, ou si votre cours n'a pas eu lieu mais a été confirmé par accident, vous pouvez nous demander de rembourser ou de transférer ces fonds à un autre tuteur dans les 3 jours suivant l'heure de début du cours.

Remboursements

Pour effectuer un remboursement, l'annulation du ou des cours doit être effectuée dans les 24 heures avant le début du cours.

S'il existe des circonstances atténuantes signifiant qu'une leçon est manquée ou doit être annulée à court terme, ces remboursements peuvent être effectués à la discrétion du tuteur, mais il n'y a aucune obligation pour le tuteur de le faire.

Veuillez contacter votre tuteur en premier lieu si vous souhaitez être remboursé. Si vous ne recevez pas de réponse, veuillez envoyer un e-mail à support@toward.com avec les informations suivantes dans les 72 heures suivant l'heure d'origine du cours :

- Date et heure de la leçon

- Raison du remboursement demandé
- Nom de votre tuteur

L'option de remboursement sera disponible pour votre paiement uniquement pendant la période de 90 (quatre-vingt-dix) jours à compter de la date à laquelle votre paiement a été effectué pour toutes les leçons non confirmées. Toward n'est pas responsable des frais facturés par les systèmes de paiement et ne les couvrira pas lors du lancement d'un remboursement. Dans toute la mesure permise par la loi, tout remboursement à tout moment est à notre seule discrétion.

Si vous avez oublié de réclamer votre remboursement pendant la période indiquée, vous pouvez toujours utiliser ces fonds et acheter le nombre d'heures approprié avec n'importe quel autre tuteur.

Si vous choisissez une option de remboursement, sa rapidité et la disponibilité des fonds remboursés sur votre compte bancaire dépendront uniquement des conditions et politiques de votre banque concernant la vitesse des transactions.

Votre remboursement ne peut être émis qu'une seule fois. Si vous achetez un ou plusieurs autres cours ultérieurement, ils ne feront pas l'objet de la même demande de remboursement.

Aucun remboursement ne sera effectué au cas où l'utilisateur aurait perdu et/ou oublié ses identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mots de passe), ce qui aurait entraîné une perte de données, une perte temporaire d'accès au compte de l'utilisateur ou tout autre inconvénient pour l'utilisateur.

Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où l'utilisateur a perdu la connexion en raison de l'absence d'accès Internet, d'une réinitialisation d'usine ou de mises à jour.

Procédure de remboursement

Vous devez envoyer votre demande de remboursement à support@toward.com.

La décision de remboursement est prise dans un délai de 30 jours calendaires.

Dans toute la mesure permise par la loi, tout remboursement à tout moment est à notre seule discrétion.

Lié à la rétrofacturation

En cas de rejet de débit par une société de carte de crédit (ou d'action similaire par un autre fournisseur de paiement autorisé par nous) en relation avec votre achat de cours, vous acceptez que nous puissions suspendre l'accès à tous les comptes que vous avez avec nous.

Les frais, encourus à la suite de rétrofacturations ou d'autres litiges de paiement apportés par vous, votre banque ou un prestataire de paiement, et les litiges nécessitant des services comptables ou juridiques seront à votre charge.

Compte expiré

Si votre dernière activité sur Toward à la date du dernier paiement dure plus de 180 (cent quatre-vingts) jours, votre compte sera considéré comme expiré et sera supprimé. Avec votre compte ou votre profil, toutes les données personnelles traitées par Toward seront effacées.

Suppression d'un compte

Vous pouvez demander la suppression de votre compte à tout moment, cependant, il n'y a aucun remboursement en cas d'annulation.

Dans le cas où Toward suspendrait ou résilierait votre compte en raison d'une violation de l'une de nos politiques, vous comprenez et acceptez que vous ne recevrez aucun remboursement ou échange pour les leçons inutilisées ou toute partie du service, tout contenu ou données associés à votre compte, ou pour autre chose.

Services de paiement

Nous utilisons des services de paiement tiers pour vous facturer via des paiements de compte en ligne au lieu de traiter directement les informations

de votre carte de crédit/débit. Votre solde payé pour une ou plusieurs leçons est en sécurité dans votre compte car nous utilisons un iframe intégré pour les paiements de nos partenaires-fournisseurs de paiement (Braintree, Stripe, PayPal) et les tuteurs reçoivent le paiement pour chaque leçon confirmée. En conséquence, toutes les transactions sont sécurisées car nos partenaires-prestataires de paiement utilisent la protection par cryptage SSL. Toutes les informations de paiement sont stockées cryptées et sécurisées par Braintree, un service PayPal. Nous ne stockons pas vos informations de paiement sur nos serveurs.

Données fournies par vous

Vous acceptez et comprenez que les informations de facturation que vous fournissez pour effectuer le paiement des cours via Toward, à savoir vos informations de carte de crédit et/ou vos informations de compte PayPal, sont traitées uniquement par nos partenaires fournisseurs de paiement (Braintree, Stripe, PayPal) . Towardne collecte, ne stocke ou ne traite pas vos informations de facturation.

Vous acceptez que Toward ne soit pas responsable des échecs du tiers à protéger adéquatement ces informations. Le traitement des paiements sera soumis aux termes, conditions et politiques de confidentialité de nos partenaires-fournisseurs de paiement en plus de cette politique.

Vous reconnaissez que nous pouvons changer nos partenaires-fournisseurs de paiement et leur demander de transférer vos informations à d'autres fournisseurs de services qui cryptent vos informations à l'aide de la technologie Secure Socket Layer (SSL) ou d'une autre technologie de sécurité comparable.

Paielements et taxes

Les modes de paiement disponibles via nos Services sont :

- Visa/Mastercard
- PayPal
- Apple Pay

Tous les paiements seront effectués via les Services. À la réception du paiement d'un étudiant (ou d'un parent au nom de l'étudiant), Towardc

onservera ce paiement et le versera au tuteur concerné au prorata par cours. Tous les utilisateurs conviennent qu'ils ne vendront ni n'achèteront de services ou de matériel de tuteur à un autre utilisateur autrement que par le biais de nos services.

Les tuteurs, les étudiants et les parents seront responsables de tous les frais de transaction sur les services liés à la livraison et à la consommation de services via notre site Web.

L'inscription pour devenir un utilisateur de Toward est gratuite. Les parties sont responsables du paiement de tous les frais et taxes applicables associés à la livraison et à la consommation de services via notre site Web, ainsi qu'à l'utilisation des outils avec un mode de paiement valide. Nous facturons aux tuteurs une commission pour nos Services. Le défaut du tuteur de payer les frais requis constituera une violation substantielle de la présente politique et des [conditions d'utilisation](#).

Paielements

Les tuteurs reçoivent un paiement pour chaque leçon confirmée par un étudiant sur leur compte sur la plate-forme. Pour effectuer le paiement, les tuteurs peuvent utiliser nos services de paiement tiers (Braintree, PayPal, Skrill, Payoneer, TransferWise) pour les transactions sécurisées. Veuillez en savoir plus sur la confidentialité et la sécurité de telles transactions dans notre [politique de confidentialité](#).

Recharger les heures de cours

Les Services vous permettent d'acheter des forfaits d'heures de cours sur une base automatique (« Recharge »). Lorsqu'il vous reste une heure ou moins avec le tuteur, le même forfait d'heures de cours précédemment acheté sera ajouté à votre compte en débitant votre carte enregistrée.

Les paramètres de recharge peuvent être modifiés. Vous pouvez choisir le nombre d'heures de cours à recharger pour chaque tuteur en modifiant ces paramètres dans les « Modes de paiement ».

La recharge se renouvelle automatiquement jusqu'à annulation à tout moment dans les paramètres du compte « Modes de paiement ».

Autre

Toward n'est pas une banque ni aucun type d'institution financière, nous ne fournissons aucun service ou conseil financier. Tous les paiements effectués via notre plateforme sont effectués uniquement dans le but de consommer et de fournir des services éducatifs entre les étudiants et les tuteurs. Ces paiements ne peuvent être effectués et utilisés pour toute activité frauduleuse, criminelle ou illégale telle que définie par la loi.

Les taux de change fournis sur notre site Web ne reflètent pas toujours la situation réelle du marché à une date spécifiée. Ces taux de change sont fournis à des fins de comparaison et d'information uniquement afin de vous aider à obtenir les meilleurs services possibles sur notre site Web. Afin d'obtenir les taux de change réels à une date précise, veuillez en informer votre banque ou toute autre institution financière officielle.