

PARTICIPANT TERMS & CODE OF CONDUCT

Food Handler Training Course • TROOPERS Innovation Sdn Bhd (Sekolah Latihan Pengendali Makanan)

1. INTRODUCTION

- TROOPERS Innovation Sdn Bhd is a training service provider in Malaysia, offering food hygiene and safety education to the public and to eligible organisations.
- By continuing to access or use our website or services, or by signing this Agreement, the Participant is deemed to have accepted these Terms. If the Participant does not agree, they should not proceed with any registration, booking, or engagement with our services.

2. GENERAL TERMS

2.1. Booking & Registration

- Bookings for online/physical sessions may be made directly through our website.
- Manual booking requests via WhatsApp, text message, or email may take up to one (1) working day to process, and are not prioritised over automated bookings made through the website. Priority is given to bookings made directly through our website.
- Seat confirmation is subject to availability and is confirmed only after full payment.

2.2. Fees & Payment

- Public Training: RM50.00 per participant (online or physical)
- Foreign Participant Registration (including Foreign Workers): Foreign participants may register for online/physical training only if they can follow the training independently in the designated language of delivery, without the assistance of an interpreter.
- Receipts and Invoices: A system-generated payment confirmation is provided immediately after a successful online payment.

2.3. Refund & Rescheduling

- 50% refund of the course fee will be given for withdrawal requests submitted 3 days or more before the course start date.
- NO REFUND will be given for withdrawal requests submitted less than 3 days before the course starts, or for participants who fail to attend without reason (defined as a participant who does not show up for the training program without prior notice). However, a request to reschedule the participant may still be made.
- A request for rescheduling can be made if a participant who has already registered is unable to attend the course.
- If a new date and time for rescheduling cannot be determined within 3 days, the registration will be considered SUSPENDED. Please note that NO REFUND will be given for a SUSPENDED registration.
- For a registration considered SUSPENDED, notification of the new date/time or new participant can be made in writing via email as stated below (Para 3.1). Acceptance of the rescheduling is subject to availability at the time the notification is made.
- NO REFUND will be given if the participant still fails to attend the course after rescheduling.
- A request for withdrawal or rescheduling must be made in writing by sending an email to intan.alisa@troopers.com.my before the course begins, stating the following information:

- a) applicant's details (full name, identification card or passport number, and phone number);
 - b) the date and time the course was registered for;
 - c) type of request: (1) Withdrawal / (2) Rescheduling / (3) Participant Replacement;
 - d) further details regarding the request (reason for withdrawal and payment account details / new rescheduling date).
- The request will be rejected if the information received is incomplete or cannot be verified. A follow-up request submitted for the same issue or matter will be treated as a new request.
 - A complete request will be processed within two (2) working days. Any decision will be communicated via email.

2.4. Privacy & Data Protection

- We handle personal data in accordance with the Personal Data Protection Act 2010 (PDPA).
- By registering for or using our services, the Participant consents to the collection, processing, and use of their data as set out in our Privacy Policy.
- Personal data is used solely for service delivery, compliance, record-keeping, and certification purposes. We do not sell or share personal data with third parties without consent, except as required by law or by a funding authority.

2.5. Intellectual Property Rights

- All course materials, training content, presentations, graphics, videos, and documents provided during or after a training session are the exclusive intellectual property of TROOPERS Innovation Sdn Bhd.
- The content is intended for general educational purposes and does not constitute professional legal, operational, or health advice.
- Sharing, reproduction, or commercial use of training materials or session recordings without permission is strictly prohibited.
- Recording or photographing training sessions (in part or in whole) is not permitted. We reserve the right to take legal or administrative action against any party that infringes our intellectual property rights.

2.6. Limitation of Liability

- The training content is provided for general educational purposes only and does not constitute legal, operational, or health advice. TROOPERS Innovation Sdn Bhd makes no warranty as to outcomes, certification success, inspection results, or compliance status arising from participation. While we strive for accuracy and reliability, we shall not be liable for:
 - any errors, omissions, or inaccuracies in the training content;
 - service interruptions, technical failures, or connectivity issues during online training;
 - indirect, incidental, or consequential losses, including loss of data, reputational damage, or business interruption; or
 - actions or decisions made by clients or participants based on the training materials or instructor commentary.
- Third-party services, software, or links accessed through our platform are used at the Participant's own risk. We disclaim liability for any loss or damage arising from such use.

2.7. Termination & Suspension

- We reserve the right to suspend or terminate any training registration or service where:
 - payment is not received within the agreed timeframe;

- false information is submitted during registration;
- there is misconduct or disruption by a participant; or
- any term in this Agreement is breached.
- All outstanding fees must be settled before termination is confirmed. No refund applies to services already provided up to the point of termination.

3. TRAINING-SPECIFIC TERMS

3.1. Eligibility

- Participants must be physically and mentally fit to attend and complete the training. For online training, participants must:
 - use a functioning device (PC, tablet, or smartphone) with a stable internet connection;
 - have a working camera and microphone, and access to Zoom and Google Forms; and
 - possess digital literacy, or have a designated assistant during the session to help operate the required platforms.

3.2. Attendance – General

- Attendance is monitored through Google Meet attendance records.
- Certificates are issued only to participants who meet the required attendance criteria and successfully complete all assessment components.

3.3. Attendance – Food Handler Training

- Full attendance is mandatory.
- Participants must complete the training in one continuous sitting. Participants who fail to respond to the instructor's directions, leave the session, or are inactive for more than 20 consecutive minutes will be deemed absent and will lose eligibility for certification.

3.4. Certificate

- The certificate (PDF) is issued within 24 hours after confirmation of attendance and successful completion of the training.
- The original physical certificate is delivered within three (3) working days after the session as follows: West Malaysia by courier service; East Malaysia by ordinary postal service.
- Participants are responsible for verifying the accuracy of the certificate information. Any corrections must be submitted within 24 hours of receiving the softcopy certificate, and before the original is dispatched. If no correction request is received within 24 hours, the certificate details are deemed accurate and final. We recommend that the certificate and related documentation be kept safely, particularly for regulatory inspection.
- Any subsequent request for a certificate, in physical or digital format, after the original has been issued or dispatched will be processed as a replacement certificate request. A replacement certificate request is subject to a fee of RM25.00, subject to verification of training records.

The Participant confirms that they have read, understood, and agree to be bound by this Agreement, and enter into it as an Independent Contractor and not as an employee of the Training Provider.

TERMA DAN TATAKELAKUAN PESERTA

Kursus Latihan Pengendali Makanan • TROOPERS Innovation Sdn Bhd (Sekolah Latihan Pengendali Makanan)

1. PENGENALAN

- TROOPERS Innovation Sdn Bhd ialah penyedia perkhidmatan latihan di Malaysia, yang menawarkan pendidikan kebersihan dan keselamatan makanan kepada orang ramai dan organisasi yang layak.
- Dengan terus mengakses atau menggunakan laman web atau perkhidmatan kami, atau dengan menandatangani Perjanjian ini, Peserta dianggap telah menerima Terma ini. Jika Peserta tidak bersetuju, mereka tidak seharusnya meneruskan sebarang pendaftaran, tempahan, atau penglibatan dengan perkhidmatan kami.

2. TERMA UMUM

2.1. Tempahan & Pendaftaran

- Tempahan untuk sesi dalam talian/fizikal boleh dibuat terus melalui laman web kami. Permintaan tempahan secara manual melalui WhatsApp, mesej teks, atau e-mel mungkin mengambil masa sehingga satu (1) hari bekerja untuk diproses, dan tidak diberi keutamaan berbanding tempahan automatik melalui laman web.
- Keutamaan diberikan kepada tempahan yang dibuat terus melalui laman web kami.
- Pengesahan tempat adalah bergantung kepada ketersediaan dan hanya disahkan selepas pembayaran penuh atau pengesahan bertulis diterima.

2.2. Yuran & Pembayaran

- Latihan Awam: RM50.00 seorang peserta (sesi dalam talian/fizikal).
- Pendaftaran Peserta Warga Asing (termasuk Pekerja Asing): Peserta warga asing hanya boleh mendaftar dalam sesi latihan dalam talian/fizikal jika mereka boleh mengikuti latihan secara berdikari dalam bahasa penyampaian yang ditetapkan, tanpa memerlukan bantuan penerjemah.
- Resit dan Invois: Pengesahan pembayaran yang dijana sistem akan disediakan serta-merta selepas pembayaran dalam talian berjaya.

2.3. Bayaran Balik & Penjadualan Semula

- Pemulangan bayaran yuran kursus sebanyak 50% akan diberikan bagi permohonan penarikan diri yang diserahkan 3 hari atau lebih sebelum tarikh kursus bermula.
- TIADA PEMULANGAN BAYARAN akan diberikan bagi permohonan penarikan diri yang diserahkan kurang daripada 3 hari sebelum kursus bermula, atau bagi peserta yang gagal hadir tanpa sebab (ditakrifkan sebagai peserta yang tidak menghadirkan diri ke program latihan tanpa notis terlebih dahulu). Walau bagaimanapun, permohonan untuk menjadualkan semula penyertaan peserta masih boleh dibuat. Permohonan penjadualan semula boleh dibuat sekiranya peserta yang telah berdaftar tidak dapat menghadiri kursus tersebut.
- Sekiranya tarikh dan masa baharu untuk penjadualan semula tidak dapat ditentukan dalam tempoh 3 hari, pendaftaran tersebut akan dianggap DIGANTUNG. Sila ambil perhatian bahawa TIADA PEMULANGAN BAYARAN akan diberikan bagi pendaftaran yang DIGANTUNG.
- Bagi pendaftaran yang dianggap DIGANTUNG, pemakluman tarikh/masa baharu atau peserta pengganti boleh dibuat secara bertulis melalui e-mel seperti yang dinyatakan di bawah (Para 3.1). Penerimaan penjadualan semula adalah tertakluk kepada kekosongan pada masa pemakluman tersebut dibuat.

- TIADA PEMULANGAN BAYARAN akan diberikan sekiranya peserta masih gagal menghadiri kursus selepas penjadualan semula dibuat.
- Permohonan penarikan diri atau penjadualan semula hendaklah dibuat secara bertulis dengan menghantar e-mel kepada intan.alisa@troopers.com.my sebelum kursus bermula, dengan menyatakan maklumat berikut:
 - a) maklumat pemohon (nama penuh, nombor kad pengenalan atau pasport, dan nombor telefon);
 - b) tarikh dan masa kursus yang didaftarkan;
 - c) jenis permohonan: (1) Penarikan Diri / (2) Penjadualan Semula / (3) Penggantian Peserta;
 - d) maklumat lanjut berkaitan permohonan (sebab penarikan diri dan maklumat akaun pembayaran / tarikh penjadualan semula yang baharu).
- Permohonan akan ditolak sekiranya maklumat yang diterima tidak lengkap atau tidak dapat disahkan. Permohonan susulan yang dihantar untuk isu atau perkara yang sama akan dikendalikan sebagai permohonan baharu.
- Permohonan yang lengkap akan diproses dalam tempoh dua (2) hari kerja. Sebarang keputusan akan dimaklumkan melalui e-mel.

2.4. Privasi & Perlindungan Data

- Kami mengendalikan data peribadi menurut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA).
- Dengan mendaftar atau menggunakan perkhidmatan kami, Peserta bersetuju dengan pengumpulan, pemprosesan, dan penggunaan data mereka seperti yang dinyatakan dalam Dasar Privasi kami.
- Data peribadi digunakan semata-mata untuk penyampaian perkhidmatan, pematuhan, penyimpanan rekod, dan tujuan pensijilan. Kami tidak menjual atau berkongsi data peribadi dengan pihak ketiga tanpa kebenaran, kecuali dikehendaki oleh undang-undang atau pihak berkuasa pembiayaan.

2.5. Hak Harta Intelektual

- Semua bahan kursus, kandungan latihan, pembentangan, grafik, video, dan dokumen yang disediakan semasa atau selepas sesi latihan adalah hak harta intelek eksklusif TROOPERS Innovation Sdn Bhd.
- Kandungan bertujuan untuk pendidikan umum dan tidak membentuk nasihat profesional dari segi undang-undang, operasi, atau kesihatan.
- Perkongsian, penghasilan semula, atau penggunaan komersial bahan latihan atau rakaman sesi tanpa kebenaran adalah dilarang sepenuhnya. Merakam atau mengambil gambar sesi latihan (sebahagian atau keseluruhan) tidak dibenarkan. Kami berhak mengambil tindakan undang-undang atau pentadbiran terhadap mana-mana pihak yang melanggar hak harta intelek kami.

2.6. Had Liabiliti

- Kandungan latihan disediakan untuk tujuan pendidikan umum sahaja dan tidak membentuk nasihat undang-undang, operasi, atau kesihatan. TROOPERS Innovation Sdn Bhd tidak memberikan sebarang jaminan mengenai hasil, kejayaan pensijilan, keputusan pemeriksaan, atau status pematuhan hasil daripada penyertaan. Walaupun kami berusaha memastikan ketepatan dan kebolehpercayaan, kami tidak akan bertanggungjawab terhadap:
 - sebarang kesilapan, ketinggalan, atau ketidaktepatan dalam kandungan latihan;
 - gangguan perkhidmatan, kegagalan teknikal, atau isu sambungan semasa latihan dalam talian;
 - kerugian tidak langsung, sampingan, atau berbangkit, termasuk kehilangan data, kerosakan reputasi, atau gangguan perniagaan; atau

- tindakan atau keputusan yang dibuat oleh klien atau peserta berdasarkan bahan latihan atau ulasan pengajar.
- Perkhidmatan, perisian, atau pautan pihak ketiga yang diakses melalui platform kami digunakan atas risiko Peserta sendiri. Kami menolak liabiliti terhadap sebarang kerugian atau kerosakan yang timbul daripada penggunaan tersebut.

2.7. Penamatan & Penggantungan

- Kami berhak menggantung atau menamatkan mana-mana pendaftaran latihan atau perkhidmatan jika:
 - pembayaran tidak diterima dalam tempoh masa yang dipersetujui;
 - maklumat palsu dikemukakan semasa pendaftaran;
 - terdapat salah laku atau gangguan oleh peserta; atau
 - mana-mana terma dalam Perjanjian ini dilanggar.
- Semua yuran tertunggak mesti diselesaikan sebelum penamatan disahkan. Tiada bayaran balik dikenakan untuk perkhidmatan yang telah disediakan sehingga ke titik penamatan.

3. TERMA KHUSUS PERKHIDMATAN LATIHAN

3.1. Kelayakan

- Peserta mestilah sihat dari segi fizikal dan mental untuk menghadiri dan menamatkan latihan. Untuk latihan dalam talian, peserta mesti:
 - menggunakan peranti yang berfungsi (PC, tablet, atau telefon pintar) dengan sambungan internet yang stabil;
 - mempunyai kamera dan mikrofon yang berfungsi, serta akses kepada Zoom dan Google Forms; dan
 - mempunyai literasi digital, atau mempunyai pembantu yang ditetapkan semasa sesi untuk membantu mengendalikan platform yang diperlukan.

3.2. Kehadiran – Umum

- Kehadiran dipantau melalui rekod kehadiran Google Meet. Sijil hanya akan dikeluarkan kepada peserta yang memenuhi kriteria kehadiran yang diperlukan dan berjaya menyelesaikan semua komponen penilaian.

3.3. Kehadiran – Latihan Pengendali Makanan

- Kehadiran penuh adalah wajib. Peserta mesti menamatkan sesi latihan dalam satu sesi yang berterusan.
- Peserta yang gagal memberi maklum balas kepada arahan pengajar, meninggalkan sesi, atau tidak aktif selama lebih daripada 20 minit berturut-turut akan dianggap tidak hadir dan hilang kelayakan untuk pensijilan.
- Peserta yang hilang kelayakan mesti dijadualkan semula untuk sesi latihan lain, tertakluk kepada ketersediaan dan terma yang berkuat kuasa.

3.4. Sijil

- Sijil (PDF) akan dikeluarkan dalam masa 24 jam selepas pengesahan kehadiran peserta dan penyempurnaan latihan yang berjaya. Sijil fizikal asal akan dihantar dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas sesi latihan seperti berikut: Malaysia Barat melalui perkhidmatan kurier; Malaysia Timur melalui perkhidmatan pos biasa.
- Peserta bertanggungjawab untuk mengesahkan ketepatan maklumat sijil. Sebarang pembetulan mesti dikemukakan dalam masa 24 jam selepas menerima sijil salinan lembut, dan sebelum salinan asal dihantar. Jika tiada permintaan pembetulan diterima dalam masa 24 jam, butiran sijil akan

TROOPERS | Part-Time & Manpower **Solutions Made Easy**

dianggap tepat dan muktamad. Kami mengesyorkan agar sijil dan dokumentasi berkaitan disimpan dengan selamat, terutamanya untuk tujuan pemeriksaan pengawalseliaan.

- Sebarang permintaan susulan untuk sijil, sama ada dalam format fizikal atau digital, selepas salinan asal dikeluarkan atau dihantar akan diproses sebagai permintaan sijil gantian. Permintaan untuk sijil gantian akan dikenakan yuran RM25.00, tertakluk kepada pengesahan rekod latihan.

Peserta mengesahkan bahawa mereka telah membaca, memahami, dan bersetuju untuk terikat dengan Perjanjian ini, serta memeterainya sebagai Kontraktor Bebas dan bukan sebagai pekerja Penyedia Latihan.
