

First Plus 服务条款

甲方（学员）：

乙方：上海学加网络科技有限公司

学员同意按照本协议的条款，由乙方旗下品牌 First Plus（即 FP）为学员提供 FP 教学服务，详情说明如下：

1、定义条款

课业辅导是指：乙方根据学员的具体学校、专业等，为学员提供课程辅导服务，服务内容包括平时作业辅导、考试辅导、毕业论文辅导，具体包括：

1.1 平时课程辅导：对于课程某一部分内容进行梳理，Tutorial 习题进行讲解。

1.2 作业/考试辅导：帮助理解作业/考试要求，串讲关键知识点和关键方法，相似例题讲解。

1.3 毕业论文辅导：指导学员按设计毕业论文所需的研究，指导分析方法和毕业论文。

通过逐章节写作形式帮助学员习得论文写作流程以及确定每阶段主要论文/考试任务，以进一步帮助学员理解课业辅导的基本流程、具体步骤、拿分细节。一对一教学产品可以在每一个关键时间点上，给学员提供具有个性化的服务支持与帮助。本项服务包括指导型班级课程，以及 1 对 1 定制化辅导。

乙方 First Plus 系指有着经验丰富的老师以及多元化辅导模式的辅导机构。甲方学员系参加该课程且按乙方要求完成注册、缴费并阅读确认本协议的学员。学员应按照本协议的约定和乙方的要求全面完成乙方提供的教学、辅导及学习课程。

2、课程内容

FP 将根据学员在读学校、专业、授课老师等具体情况因素制定符合学生学习需求的课程服务内容，详情见下图。此外双方在本协议履行过程中另行不时确定的备忘录（该备忘录包括双方往来邮件、聊天沟通记录等）均构成本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。若无特别约定，时间在后确定的备忘录效力优先于时间在前确定的备忘录效力。

3、费用及费用支付

3.1 本协议约定的课程价格以成交价为准。

3.2 学员应在本协议生效当日一次性向乙方支付上述价款。

4、学员的权利与义务

4.1 权利

学员在按照本协议的规定交纳全部学习费用后，有权利享受乙方所提供的教学及服务。

4.2 义务

4.2.1 学员应按时、全额交纳学习费用并提供真实、有效的学业内容信息，包括但不限于专业介绍，上课课件，考试/论文介绍，历史习题等。

4.2.2 为了确保授课效果，学员应提供授课所需课程材料，并明确希望老师着重讲解和辅导的问题。

4.2.3 学员如需取消或更改上课时间，需要至少提前 24 小时书面通知乙方，取得老师的同意后，才可以改期，否则应根据原计划上课。如未提前通知老师，或没有取得老师的同意后发生缺勤，视为该堂课已经消耗，不得申请补课或退费。

4.2.4 辅导过程中，如学员有补充材料需要老师答疑授课的，为了给老师充足的备课时间以更好解答学员相关问题，达到授课效果，学员应提前至少 24 小时在课前将补充材料以及相关疑问发给老师。否则无法保证老师能在备课中完成新材料的相关准备工作，可能需要延后到下一课时进行相关补充材料的授课工作。

4.2.5 学员在收到课表后，如对课表有异议，需要在 24 小时内提出，否则视为学员同意按照该课表进行授课。学员在约定的上课时间迟到，视为已出勤，不得申请补课。学员迟到 15 分钟或以上，乙方有权单方取消该次辅导，并视为该堂课已经消耗。

4.2.6 为了保证最佳的授课效果，也为了确保老师的教学资源得到合理配置和避免占用其他学员宝贵上课资源，学员工不得擅自调课。一对一课程在取得任课教师同意后，学生每门课的总课时中可提出修改的课程时间次数如下，若学员更改课次次数超过规定的上限次数，老师有权不同意更改时间。

总课时 3 小时或以下，仅可改 1 次

总课时 4-5 小时，仅可改 2 次

总课时 5 小时以上，仅可改 3 次

4.2.7 为了获得最佳的授课辅导效果，学员应按时上课，上课课时单位最低为 1 小时。学员最晚应在首次课后 24 小时内配合任课教师制定全部剩余课时的上课课程表。同时，学员课后应按要求完成 FP 老师布置的课程任务。如果由于学生原因（包括但不限于没有配合老师完成准时排课，没有保质保量完成作业，没有提供完整真实的课程材料、老师评语，拒绝老师建议的课时学习而坚持更短的学时，或学员不回复微信、微信无人接听、Email 被退回或学员不及时查阅并回复邮件等原因），导致课程无法在协议有效期内上完，或影响课程辅导效果的，学员不得申请补课、退费或其他补偿。

4.2.8 上课期间学员应严格遵守课堂纪律，不得做与课程无关的事情，如吃零食或打闹、说闲话、随意离开课堂等影响上课效果的行为。为了保证课堂互动效果，学员应选择网络稳定的环境进行在线上课，并打开摄像头，积极与老师互动。为了保护乙方的知识产权，学员不得未经乙方书面同意擅自进行上课录音或录频，不得擅自传播授课音视频。否则，学员将会承担知识产权侵权的不利后果与法律责任。

4.2.9 甲方须知悉该课程录像知识产权归属乙方所有，甲方不得有传播或转售等侵害乙方知识产权之行为，否则，甲方应承担因此给乙方造成的全部损失，包括但不限于乙方因维权或止损而支出的诉讼费、律师费等。

5、乙方的权利与义务

5.1 权利

5.1.1 乙方有权根据本协议相关条款获得学员缴纳的相应学费。

5.1.2 乙方有权根据本协议的约定获得、持有和核对学员提供的有关个人学习内容相关的信息、资料。

5.2 义务

5.2.1 乙方应提供本协议规定的课程服务；

5.2.2 保证所提供的各项服务均能够正常使用；但是因不可抗力以及学员一方的原因造成不能正常使用乙方所提供的各项服务，包括但不限于学员使用的互联网运营商提供的网络中断、学员不具备上网条件（包括不具备软硬件条件或者软硬件故障）等，则乙方不承担相应责任。

5.2.3 对于所有付费大班课视频课程，在授课完成后，乙方应向甲方保留线上观看权限 1 个月。一个月后，乙方不再提供录播视频的观看权；对于所有 1 对 1/定制化小班课/特殊产品辅导课视频回放，在授课完成后，乙方应向甲方保留线上观看权限 3 个月。三个月后，乙方不再提供录播视频的观看权。如甲方需要延长回放权限时长需向乙方提出申请，乙方视情况决定是否接受申请。

6、课程退换规则

6.1 购买本课程后 7 日内且未开课的，学员享受无理由退换课（购课时间以支付时间记录为准）；每门课程只有一次换课机会，换课产生的差价多退少补，换课后如有余额将退回到学员的在线学习账户，学员可以使用账户余额支付购买其他课程或提现。若学员未开通学习账户或明确拒绝退还至学习账户的，则直接退还至学员原支付账户。

6.2 购买本课程超过 7 天（包括 7 天，若购买的系班课类，且距离考试或交稿日期低于 14 个工作日的或已开课的）不得任意申请退费。若学员有特殊理由必须退费的，须经乙方审核同意。经乙方审核同意退费的（若存在赠送优惠部分，赠送优惠部分不得申请折价退款），乙方在扣除学员已经消耗课时费、赠送课时费以及未使用金额的 30%后退款。（若存在免费赠送的加急费用且已经消耗的，则需先扣除对应的已经消耗的赠送课时费，如润色加急单、1v1 辅导加急单。例：学生购买 10000 元 10 小时课程，使用 4 小时，润色加急单免费赠送且已经消耗，原价 2000 元。则，最终退款金额为： $10000/10*(10-4)*(1-30\%)-2000=2200$ 元）。

6.3 除上述 6.1、6.2 约定外，本协议签订后，任一方不得提前解除本协议。若学员因个人原因不想继续上课的，未经乙方同意，学员不得申请退费。但是经乙方老师同意后，学员可以转卖课程给第三方。若学员需要乙方代为转售课程的，需向乙方支付课程金额的 20%作为手续费（学员需转售课程售价 1000 元的，则乙方应在扣除 200 元后进行转卖）。

6.4 符合条件可以进行退换课的，均需要先行扣除已经消耗的课时费用。若课程包含寄送资料的，一经寄出（以物流显示状态为准），资料费用需要在退换课时进行扣除。

6.5 因退/换课须特殊申请审批，办理退/换课手续需联系乙方客服处理。

6.6 本协议过期后，已购课程无法申请退费。本协议过期前若存在剩余课时低于或等于六十分钟的不得申请退费，可由甲方确认后相应课时补课。

6.7 详细退换课规则以官网公布的退换课规则为准，如官网规定的条款与本协议有冲突，以本协议为准。

6.8 学员因为自身原因申请退款的，乙方有权拒绝退款。

6.9 退款金额确定后，乙方将于 30 个工作日内原路退回甲方原支付账户。

7、关于拼课以及上课形式

7.1 禁止报课学员进行拼课，一经发现乙方有权利终止本报课协议，学员不遵守本协议给乙方造成的损失，乙方有权追究。

7.2 上课形式

7.2.1 一般上课将采取 Classin 进行，学员须准备适当的网络环境，以便可以顺畅地进行语音、视频和桌面共享。

7.2.2 乙方老师在微信群内的文字答疑将酌情计入上课时间（最小单位可为 5 分钟），因此建议当学员在有答疑需求时，可将问题进行整理，与乙方老师预约一个简短的微信电话会议。若问题比较多或比较复杂的情况，学员应预约正式课程，以便乙方老师能够充分详尽地为学员释疑解惑。

8、关于特殊提报产品

“特殊提报产品”是指不符合《FP 一对一产品报名规范》的特殊产品和定制化小班课，为保证产品的正常交付，甲乙双方需遵循以下条款：

8.1 甲方义务：对于特殊提报产品，甲方应提前一次性交付 50 英镑定金，如果教师匹配不成功，定金全额退还。甲方进入课程群 24 小时内和老师进行学习需求沟通，并提供所有辅导相关资料（包括但不限于：作业要求，课程 handbook，past exam papers，学校 lecture 和 seminar 的课件和答案等）；甲方应及时在 24 小时内和老师确认学习计划和上课时间，甲方应及时按照上课规划来完成上课，不得无故缺勤；如甲方因个人原因，如不按时上课等原因导致无法完成课时或者老师无法及时上完课时的，剩余课时学员不得申请退费。

8.2 乙方义务：特殊提报产品，乙方有义务提醒甲方产品类别，在甲方交付定金后，乙方应于 24 小时进行老师匹配和拉群，或通知甲方匹配不成功。乙方老师进群 24 小时内完成课前沟通和确认上课时间和学习计划，教师不得无故旷课，否则甲方有权要求中止服务交付；乙方老师如因个人原因临时调整上课时间，导致课程不能及时上完，应将剩余价款退还给甲方。

9、不可抗力

“不可抗力”指超出本协议双方控制范围、无法预见、无法避免或无法克服、使得本协议一方部分或者全部不能履行本协议的事件。这类事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾、战争、罢工、暴动、网络中断、政府行为、法律规定或其适用的变化，或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。如任何一方不履行或迟延履行本协议规定的义务是由于不可抗力，则该方免除承担违约责任。不可抗力事由发生后，若有可能，受不可抗力影响的一方应在 10 个工作日内将有关情况及时通知对方（乙方可以通过网站公告的方式通知学员）。在不可抗拒因素消除后，曾受不可抗力影响而未能履约的一方应尽最大努力恢复履行其在本协议项下的义务。

10、知识产权保护

乙方以任何形式表现的作品（包括但不限于文字、软件、声音、图片、录像、表格、电子邮件等）的著作权，由乙方享有，学员未经许可，不得擅自对乙方的包括电子课件在内的任何作品进行任何形式的翻录、复制或从事其他任何违反著作权法等相关法律、法规的活动。对侵犯乙方知识产权的个人和组织，乙方和作品的著作权人将依法追究其民事或刑事责任。乙方有权对从事网上非法活动的学员终止所有服务。

若发生任何违反本条约定的知识产权保护条款或下述第 11 条约定的保密义务约定的，乙方本着及时止损以及严肃处理的原则，将会向侵权人/违约方发送律师函。该律师函副本将抄送学校相关部门，以期高效率解决知识产权及保密问题。若情节严重的，乙方将保留采取如下严厉措施，包括但不限于：要求学校相关部门立案调查，并提出吊销学籍、延发或不发毕业证书的正式请求。

11、争议的解决

10.1 本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中华人民共和国法律（不包括台湾、香港、澳门地区法律）。

10.2 双方在履行本协议的过程中，如发生任何争议，则双方应首先进行友好协商解决。

10.3 如果某一争议未在一方首次提出协商之日后 30 日内通过友好协商解决，则任何一方可向乙方住所地法院起诉。

12、保密义务

乙方对学员提供的个人资料和信息具有保密义务，除非法律规定或者有权政府机关的命令和要求或者学员同意，乙方不得将学员的个人信息和资料泄露给任何第三方，具体义务内容详见乙方网站的《[隐私保护政策](#)》。

学员对本协议的内容、乙方提供的学习辅导课程的任何内容（包括但不限于课程实施方案、课程内容、教学情况、实施情况等）具有保密义务，未经乙方同意，学员不得将该等内容泄露给任何第三方或者提供给任何第三方使用。学员违反保密义务给乙方造成损失的，应当足额赔偿乙方的损失。

13、课程期限

一对一产品课程有效期自学员支付本协议费用之日起 150 天内有效（如学员有特殊情况需要延期，应在有效期截止前在课程内申请，且仅有一次申请延期的机会。经乙方同意后，本协议可延长 30 天）。本协议过期后，不得申请退款。

例如：学生在 2022 年 1 月 1 日购买服务，最后使用日期是 2022 年 5 月 31 日，学生如果需要延长课时，需要在 2022 年 5 月 31 日前提出，经乙方同意后，可延长至 2022 年 6 月 30 日止。

储值卡套餐产品（课程时长超过 30 小时或订单金额超过 25000 元人民币）有效期为 1 年，自学员缴费之日起计算。超过 1 年有效期的，不得使用储值卡套餐进行购课、转卖或申请退费。如学员有特殊情况需要延期，应在有效期截止前在课程内申请，经乙方同意后，可延长 30 天）。

例如：学生在 2022 年 1 月 1 日购买服务，最后使用日期是 2022 年 12 月 31 日，学生如果需要延长课时，需要在 2022 年 12 月 31 日前提出，并可以延长至 2023 年 1 月 30 日止。

双方实际履行各自义务，或接受对方履行行为具体是指：学员完成在乙方所述的缴费、阅读确认本协议之行为；乙方接受学员上述行为。

14、润色(Proofreading)服务条款

接受 First Plus Education 提供的教学或校对服务的人将以下文称为“客户”。

一旦确认为客户并接受润色(Proofreading)服务,您明确同意遵守 First Plus Education 的服务条款。First Plus Education 的服务条款将受英国法律管辖并按其解释。接受并支付我们的服务费用即为明确同意以下这些条款和条件。

14.1 返稿时间

14.1.1 所有润色(Proofreading)的返稿时间,至成功递交系统之后,均按照英国当地时间计算。

14.1.2 每日下午英国时间五点之后递交的稿件,按照第二天英国时间早 9 点开始计算。

14.1.3 加急稿件返稿时间如下:

4 小时加急: 每日早 8 点至下午 6 点递交的稿件,可以当天返稿;下午 6 点至晚 8 点递交的稿件,第二天早 10 点前返稿。晚 8 点之后交稿的,按照第二天早 8 点交稿计算返稿时间。

6 小时加急: 每日早 8 点至下午 4 点递交的稿件,可以当天返稿;下午 4 点至 6 点递交的稿件,第二天早 10 点前返稿。下午 6 点之后交稿的,按照第二天早 8 点交稿计算返稿时间。

12 小时加急: 每日早 8 点至下午 2 点递交的稿件,可以当天返稿;下午 4 点至 5 点递交的稿件,第二天早 10 点前返稿。下午 5 点之后交稿的,按照第二天早 8 点交稿计算返稿时间。

14.1.4 节假日一般也包含在返稿时间内,除圣诞新(12 月 24 至 26 日)和年假期(1 月 1 至 3 日)之外。

14.1.5 由于客户自身原因,错误计算返稿时间,耽误返稿的,后果由客户自行承担。

14.2 退款

14.2.1 客户购买润色(Proofreading)服务之后七天内,如果没有使用,可以无条件全额退款。超过七天,没有使用,如果申请退款,需要扣除 20% 手续费。

14.2.2 客户在收到润色(Proofreading)的稿件之后,如果不满意,请在返稿后 12 小时内联系客服,或者邮件至 xuxu.wu@firstplusedu.com。收到反馈后,我们将安排专人进行质量审核,如果的确有质量问题,我们会立即安排第二次修改,以确保在客户所在大学规定的作业递交时间(Deadline)前完成。如果无法在 Deadline 前 24 小时内完成(实际情况需要根据单词量和返稿时间确定),我们将全额退款。

如果对稿件不满意但超过返稿后 12 小时反馈,将不予受理,不接受退款与客诉。

14.2.3 如果未能按时返稿,我们将以实际返稿时间与应返稿时间的差价来进行部分退款。如果延时返稿无法在 Deadline 前完成,我们将全额退款。

14.3 数据保护

客户所递交的用于润色(Proofreading)的稿件将严格保密,在完成润色后的 28 天内,所有数据

将被从系统删除。

14.4 有效期

有效期自学员支付本协议费用之日起 150 天内有效(如学员有特殊情况需要延期,应在有效期截止前在课程内申请,且仅有一次申请延期的机会。经乙方同意后,本协议可延长 30 天)。本协议过期后,不得申请退款。

15、关于 1 小时名师面诊与一对一加急单产品

15.1 1 小时名师面诊产品

“1 小时名师面诊产品”是指在 1 小时的一对一课程内,教师为学生解答关于专业学业方面的问题或提供指导建议。为保证产品的正常交付,甲乙双方需遵循以下条款:

15.1.1 甲方义务:甲方进入课程群 24 小时内和老师进行学习需求沟通,并提供所有辅导相关资料(包括但不限于:作业要求,课程 handbook, past exam papers, 学校 lecture 和 seminar 的课件和答案等);甲方应及时在进群后 24 小时内和老师确认学习计划和上课时间,甲方应及时按照上课规划来完成上课,不得无故缺勤;如甲方因个人原因,如不按时上课等原因导致无法完成课时或者老师无法及时上完课时的,剩余课时学员不得申请退费;该课程时长为 1 小时,须在一次上课中消耗完毕,不得要求乙方拆分为多次课程;如在上课过程中学员确认放弃剩余课时,可以提前结束课程,剩余课时费用不予退还并清零。

15.1.2 乙方义务:乙方老师有义务提醒甲方产品类别,如果乙方老师发现 1 小时内不足以解答学生所有问题,需在课程结束前向学生提供后续课程规划建议。乙方老师应在学员进群 24 小时内完成课前沟通和确认上课时间和学习计划,教师不得无故旷课;

15.2 一对一加急单产品

“一对一加急单产品”是指在《FP 一对一产品报名规范》中在加急报名时间内报名的课程。为保证产品的正常交付,甲乙双方需遵循以下条款:

15.2.1 甲方义务:甲方进入课程群 24 小时内和老师进行学习需求沟通,并提供所有辅导相关资料(包括但不限于:作业要求,课程 handbook, past exam papers, 学校 lecture 和 seminar 的课件和答案等);甲方应及时在 24 小时内和老师确认学习计划和上课时间,甲方应及时按照上课规划来完成上课,不得无故缺勤;在《FP 一对一产品报名规范》中

标准时间内报名的学生，如需在加急时间段内完成课程，所需课时将按照加急单产品的课耗计算；如甲方因个人原因，如不按时上课、错过考试或论文提交时间等原因导致无法完成课时或者老师无法及时上完课时的，剩余课时学员不得申请退费。

15.2.2 乙方义务：乙方老师有义务提醒甲方产品类别，乙方老师进群 24 小时内完成课前沟通和确认上课时间和学习计划，教师不得无故旷课；

16、其他

学员阅读完本协议并点击“我已阅读并同意遵守”按钮或者邮件回复确认或书面签署本协议的，均代表对本协议的认可。

【以下无正文为双方签署处】

学员：（签字）

上海学加网络科技有限公司：（盖章）

签署日期： 年 月 日