

WISESPROUT | 小 草

学生服务及行为条例

(01/2025 更新)

www.wisesprout.co.uk

I. 职责与义务

1. 学生职责与义务

1.1 遵循平台条例与规定

- 1.1.1 学生及家长必须通过公司平台进行所有与课程辅导服务相关的沟通、安排和支付。
- 1.1.2 学生必须遵守公司的所有政策和条款

1.2 准时出席

- 1.2.1 学生应按时参加所有已安排课程。
- 1.2.2 如遇到任何可能导致迟到或缺席的情况时，请及时通过公司平台沟通。详情请参照第III部分-条例3. 迟到或缺席。

1.3 课前准备工作

- 1.3.1 学生需准备好课程所需的必要材料、课程内容与相关问题，以便在课程期间提出。
- 1.3.2 家长可协助年龄较小的学生整理学习资料。
- 1.3.3 学生应在课程开始前测试自己的设备。如遇到技术问题，请及时报告，以防课程受到干扰。

1.4 保持尊重行为

- 1.4.1 学生及家长需在课程及与导师和公司的所有互动中保持尊重。
- 1.4.2 禁止任何形式的歧视、骚扰或不当行为。

1.5 保密义务

- 1.5.1 学生及家长需尊重导师的个人信息和知识产权的保密性
- 1.5.2 未经允许，学生不得擅自传播学习资料，必须遵守公司及导师的相关规定

2. 公司职责及义务

2.1 平台支持

- 2.1.1 公司提供便捷的用户平台，用于匹配、沟通、安排课程及管理辅导课程。
- 2.1.2 平台将定期更新和维护，以确保高效运行。

2.2 导师资质审核

- 2.2.1 公司将审核所有导师的资质，以确保高质量教学服务。

2.3 纠纷调解

- 2.3.1 公司将公正透明地调解学生（或家长）与导师之间的争议与纠纷。
- 2.3.2 公司将提供专门的服务支持团队，以解决问题并提供帮助。

2.4 数据安全与保护

- 2.4.1 公司将根据相关数据保护法规保护学生和家长的个人信息。

2.5 课程反馈

- 2.5.1 学生和家长可以对辅导课程提供反馈，以维持教学质量。
- 2.5.2 公司将定期收集导师反馈以确保跟进学生进度。

II. 运作流程

1. 确立课程偏好

1.1 学生需提供个人学习偏好，以便公司匹配最适合的导师，包括：

- 1.1.1 课程周期：选择短期（特定时间范围内，如：一个月，圣诞假期间，等）或长期课程。
- 1.1.2 课程安排：指明每周课程次数、首选时间段以及（如所需要）授课语言。
- 1.1.3 学习科目：希望能得到辅导的科目。
- 1.1.4 导师资历：指明期望的导师资历或专业水平（如：本科生、研究生、博士生等）。

2. 匹配导师

- 2.1 公司将根据学生提供的偏好为学生匹配导师。
- 2.2 公司将确认导师的时间，并协商安排课程。
- 2.3 匹配成功后，学生将在最终确认前收到导师资历及专业背景的详细信息。

3. 确认与报价

- 3.1 学生同意所匹配导师及相关课程安排后，公司将生成课程报价。每小时费用根据课程内容和导师资历而定。
- 3.2 可选择以下支付方式：
 - 3.2.1 按次收费：按单次课时支付，费用为原价。
 - 3.2.2 课程套餐：提前购买多课时套餐可享受折扣：
 - i. 5 节课时套餐享受 2%折扣。
 - ii. 10 节课时套餐享受 5%折扣。
 - iii. 50 节课时套餐享受 10%折扣。

3.3 学生需在课程开始前完成首期付款。有关付款的更多细节，请参阅第IV部分-*条例2. 付款周期及金额*。

4. 参与课程

4.1 平台设置

- 4.1.1 公司将在课程开始前确保平台运作正常。
- 4.1.2 公司将提供技术支持，确保学生和导师的教学体验。

4.2 试听服务

- 4.2.1 学生在首次课程中享有 15 分钟试听时间。
- 4.2.2 试听期间，学生可评估导师的教学风格及适配性。如不满意，可更换导师，且无需额外费用。

- 4.2.3 每位学生在每项课程有且仅有一次试用机会。如后续依然对匹配导师不满意且希望终止合同，请参阅《第五部分：合同终止》。

4.3 课程进行

- 4.3.1 学生应尊重导师，营造积极且专业的学习环境。
- 4.3.2 学生必须在所有课程中遵守平台规则及指南。
- 4.3.3 学生应在课程期间保持专注，（如有）并按按时完成导师所布置的课后作业。
- 4.3.4 未经公司批准，学生不得邀请他人参与课程（包括家长），以避免隐私泄露或干扰课程。
- 4.3.5 禁止任何形式的干扰、不尊重或不当行为。多次违规可能导致教学服务暂停或终止。
- 4.3.6 学生需确保设备正常运作（如摄像头和麦克风）并在课程期间合理使用。

4.4 更换导师

- 4.4.1 试听期后，学生可提出合理理由申请更换导师。
- 4.4.2 如导师违反政策，公司将负责解决问题并协助更换导师。

4.5 反馈收集

- 4.5.1 公司应定期收集导师和学生的反馈，确保课程符合学生的目标并按计划进行。
- 4.5.2 公司将利用反馈不断改进教学与服务质量。

4.6 课程录制

- 4.6.1 所有课程将被录制，以保护导师和学生的权益。
- 4.6.2 录制内容还可作为学生的复习资料。
- 4.6.3 录制文件将妥善保存，确保老师和学生的隐私和数据安全。

4.7 学生保护措施

- 4.7.1 公司致力于创造安全、鼓励性的学习环境。
- 4.7.2 若有学生提出投诉或疑虑，公司将迅速调查并解决。
- 4.7.3 公司制定了相关政策以防范导师的不当行为或失职。

III. 课程改期与取消

1. 学生发起的改期与取消

- 1.1 学生需至少提前 24 小时通知改期或取消课程。
- 1.2 学生应通过公司平台提交申请，以确保与导师的有效沟通。
- 1.3 导师有权利拒绝发起时间距课程开始时间不足 24 小时的改期或取消申请。若课程开始前两小时内取消，且导师或公司认定理由无效，学生将支付最多 50% 课时费的课程费用。

1.4 若双方未能达成一致，此情形将被视为“缺席”。详情请参见第 III 节-条例 3. 迟到与缺席。

1.5 无正当理由的频繁改期和取消可能导致公司警告或其他处罚。

2. 公司发起的改期与取消

2.1 因导师无法参与课程或技术问题等不可抗力，公司保留改期或取消课程的权利。

2.2 在上述情况下，公司应及时通知学生。课程将重新安排在双方方便的时间；若无法重排，公司将全额退款。

2.3 若已匹配的某位导师频繁出现问题，公司将协助学生更换导师。

3. 迟到与缺席

3.1 学生的迟到与缺席

3.1.1 若学生未按时出席课程且未事先通知，将预留 15 分钟的等待时间以应对突发情况。

3.1.2 如在等待时间内未收到任何学生的响应，此次则视为“缺席”：

- i. 第一次缺席，学生将收到警告；
- ii. 后续的缺席状况，导师有权收取全额课程费用，且课程将不予重排。

3.1.3 因学生迟到导致的课程时间损失将不予补偿。

3.2 导师的迟到与缺席

3.2.1 若导师未按时出席课程且未事先通知，15 分钟的等待时间将同样适用。

3.2.2 如在等待期间未收到导师任何响应：

- i. 第一次，公司将向导师发出警告；
- ii. 后续发生的缺席，学生有权获得全额退款或免费重排；
- iii. 频繁缺席可能导致导师受到纪律处分，学生亦可要求更换导师。

3.2.3 导师有责任补齐因自身迟到导致损失的课程时间。

4. 紧急改期与取消

4.1 若遇紧急情况（如疾病、事故），学生须尽快通知公司，公司将协助重排课程且不会收取罚金。

4.2 长期课程的学生每六个月最多享有三次紧急重排或取消的免罚待遇。

4.3 短期课程的学生最多享有一次紧急重排或取消的免罚待遇，后续情形可能需支付费用，具体请参见第 III 节-条例 3.1. 学生的迟到与缺席。

4.4 公司保留逐案评估紧急情况有效性的权利。

IV. 付款

1. 付款方式

1.1 公司接受以下方式支付学费：

- 银行转账

- 在线支付平台（如信用卡/借记卡、PayPal）
 - 支付宝和微信支付（适用于中国客户）
- 1.2 通过第三方平台支付可能会产生额外的手续费，该费用由学生自行承担。
2. 付款周期与金额
- 2.1 与导师确认课程协议后，学生将收到详细的课程费用报价。
- 2.2 短期课程：对于时长一个月或更短的课程，需在课程开始前一次性支付全额费用。
- 2.3 长期课程：对于周期超过一个月的课程：
- 2.3.1 首期付款需在课程开始前支付，金额为第一个月的费用。
 - 2.3.2 后续付款将按月进行。
- 2.4 多课时套餐：
- 2.4.1 购买多课时套餐的学生需在课程开始前一次性支付全额费用。
 - 2.4.2 任何适用的退款或扣除费用将在账单日（见第IV节-条例2.5. 账单日）处理。
- 2.5 账单日
- 2.5.1 公司账单日为每月 15 日。当天将发送付款款项明细，涵盖前一个月 16 日至本月 15 日的课程费用，并为下月课程提供报价。
 - 2.5.2 学生需在收到报价后 5 天内完成支付。
 - 2.5.3 账单日将处理所提交的退款申请，如有根据相关政策可能要求额外支付的费用也将在该日处理。
3. 付款流程
- 3.1 若无与公司达成其它协议，课程费用应在课程开始前支付。
 - 3.2 付款时需注明公司提供的唯一报价编号，确保支付信息准确无误。
 - 3.3 确认付款后，学生将通过电子邮件或用户账户收到收据。
4. 付款失败或延迟
- 4.1 学生有责任确保账户资金充足并提供准确的付款信息。
 - 4.2 若付款失败或延迟，应在 7 个自然日内解决，否则可能暂停教学服务或产生额外费用。
5. 退款
- 5.1 退款将根据改期与取消政策或公司认定的特殊情况予以处理。
 - 5.2 退款将通过原付款方式处理，相关手续费将予以扣除。

V. 终止合同

- 1. 学生自愿终止
 - 1.1 学生可在期望终止日期 7 日前，通过书面通知形式，终止与公司的合同。

- 1.2 未使用课程的退款将根据公司的退款政策（参见第IV节-条例5. 退款）处理。
- 1.3 长期课程的学生在终止前需结清所有未付款项。
- 1.4 购买多课时套餐的学生：
 - 1.4.1 学生若在套餐有效期内提出终止申请，可申请退还未使用课程的费用。
 - 1.4.2 套餐的折扣将根据已完成课程的数量重新计算，金额差价将从退款中扣除。
2. 公司终止合同
 - 2.1 在以下情况下，公司保留终止学生合同的权利：
 - 2.1.1 违反政策：违反公司政策，包括但不限于付款违约、不当使用平台或对导师或工作人员的不尊重行为。
 - 2.1.2 频繁取消或未出席：无正当理由的频繁取消或未能按时出席课程。
 - 2.1.3 虚假信息或欺诈行为。
 - 2.2 公司将在终止前 7 天提供书面通知，严重违规的情况下可立即终止合同。
 - 2.3 退款与扣款：
 - 2.3.1 未使用课程的费用退款将根据退款政策处理。
 - 2.3.2 学生需支付的任何罚款或费用将从退款中扣除。
3. 终止后的义务
 - 3.1 课程资料与录制：
 - 3.1.1 根据公司政策，学生在合同终止后的一定期限内仍可访问已完成课程的录制内容。
 - 3.1.2 学生可根据导师的指示保留学习资料。
4. 反馈与问题：
 - 4.1 学生可提供反馈以帮助改进平台与服务。
 - 4.2 任何未解决的争议将根据公司的争议解决流程处理。

公司保留本政策的最终解释权。