

## 报网课后退费引纠纷

律师提醒:应提前签订合同,明确相关条款

□本报记者 李科学

为参加职业资格考试,张先生2022年通过网络在一家教育机构平顶山分校报名,在网上学习培训课程。但当年考试因疫情取消,张先生联系对方商量退款事宜,双方产生纠纷。近日,张先生向本报反映了此事。

张先生是本市人,在外地工作。2022年9月份,他准备参加安全工程师考试,想找一些培训课学习。他通过百度搜索查询到一家教育机构平顶山分校,拨打该机构电话后,收到平顶山校区工作人员王女士回电。交谈中张先生了解到,原价报课考不过可退一定费用。

微信对话记录显示,王女士介绍了科目包含内容,并表示一门课程原价1600元,打折后是960元,服务期两年。张先生询问退费能退多少,王女士表示1600元的可退还1100元。

对方没有提到打折课程退费问题,张先生特意询问对方,如由于疫情等不可抗拒的原因不能考试怎么办,王女士回复表示“可以顺延到明年或者退费”。张先生遂报了两门打折课,并通过支付宝扫码支付1920元,通过相关App学习录播课程等。

原本应于当年10月举行的考试先因疫情推迟,继而取消。张先生不打算再学,当年与次年均通过微信联系王女士希望退费,对方让他等2023年该项考试结束后统一处理。去年考试时间过后至今年1月,张先生多次与对方沟通,对方表示在电话里说过原价班型可退费,打折班型不能退费;张先生报的是不退费班型,现在只能申请赠送课程。

沟通无果,张先生向本报反映了此事。

3月12日,记者拨打该教育机构全国统一服务电话咨询

询,平顶山校区一位石姓老师很快回电,了解后表示将向校长汇报并核实此事。次日下午,记者没有等到回复,联系上了接待张先生的工作人员王女士。王女士说课程有两个班型,一是1600元的原价班型,参加考试没过可凭考试成绩截图退费;二是960元的打折班型,是不退费的。两者课程、资料内容相同。她在电话中已告知过张先生,张先生报的是打折班型,不能退费。

记者提出,根据双方微信沟通记录,张先生问如由于疫情原因不能参加考试怎么办,王女士回复可顺延或者退费。对此,王女士没有明确解释,只是表示当日已与张先生达成协议,退500元钱,后续免费申请三科精讲课程。

记者随后与张先生联系得知,他出于无奈接受了这一处理方式。

3月14日上午,记者就此事致电河南12348公共法律服务热线。接线律师表示,消费者在网上报名网络培训课,一开始就要保留证据,双方签订正式合同,明确相关服务或退费条款,在合同上约定产生纠纷时的管辖法院等。消费者要主动维护自己的权益,看清合同条款内容,尽量不要签无法更改的格式合同,也不要轻信对方的口头承诺。

## “挑战卡”不再续惹争议

健身中心:正在积极沟通协商,会给满意答复

□本报记者 张永军

“说好的每年完成70次挑战,可无限循环进行健身,活动怎么说取消就取消了?”市民杜先生在市区一家游泳健身中心办了一张“挑战卡”,只要在一年内健身满70次,以后他每年都可以免费健身。本月初,健身中心贴出通知说“由于场馆变更经营,挑战卡服务至期限,不再续卡”。杜先生认为不合理。

3月9日,记者见到了杜先生。杜先生说,2020年9月初,他听朋友介绍铂爵游泳健身中心在做活动,不仅可以健身,而且一年内到店锻炼70次,以后每年都可以免费健身。

既可以激励自己多来锻炼身体,又能从中得到实惠,可谓“一箭双雕”的好事。于是,杜先生心动了。2020年9月3日,杜先生花费1679元办理了一张“天长地久店庆卡”,双方还签订了协议书。

在杜先生提供的“铂爵游泳健身中心健身会员入会协议书”上,记者看到协议书明确标注:仅限本人使用,一年内到店锻炼70次,无限循环,无请假,无转让,无退卡。

交钱办卡后,杜先生为了完成挑战,风雨无阻地来健身打卡。

今年3月初,健身中心突然贴出通知,告知由于场馆变更经营,挑战卡服务至期限,不再续卡。3月7日,健身中心又贴出通知,让铂爵挑战卡会员于2024年3月31日前到场馆前台登记信息,过期不候。

“活动进行得好好的,怎么说取消就取消了?”杜先生说,从2020年9月份起,自己已经坚持锻炼了3年,很满意这种健康的生活方式,原本计划今年还要继续,却被一纸通知打破了。

“中心目前正在与挑战卡会员代表进行积极协商和沟通,相信会给会员一个满意的答复。”铂爵游泳健身中心店长周静文告诉记者,室内游泳馆虽然具备常年开放的条件,但仍然无法回避淡季滞销和高额耗能支出的运营风险,2023年4月份中心法人发生变更,新的运营方随后停止了挑战卡会员的办理。

“挑战卡会员第一批办理的时间是2019年,到今年已经是第6个年头,其中经历了疫情,场馆克服困难都坚持了下来。”周静文表示,挑战卡会员权益延长至2024年8月31日。在此之前,挑战卡会员都可以继续在中心免费游泳健身。

采访中,记者了解到有不少会员对健身中心的做法表示理解。有会员表示,自己的挑战卡到期后还会继续在这里锻炼。

河南大乘律师事务所姬兵泽律师表示,根据法律规定,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务。如果确有约定消费者符合相应条件即可获得经营者给予的优惠,那么经营者如果单方面终止合同、不再续卡可能存在过错,不论经营者的股东是否变更。当然经营者也可能构成附条件的赠与,经营者有权撤销赠与。但无论如何,如果经营者因成本陷入经营困难,建议其秉承诚信经营,客户至上的服务理念,积极和消费者沟通,获得理解,可能会是一个更加和谐的结果。



### 平顶山市第七届消费者信赖品牌评选

获奖品牌形象展示



### 国药控股国大药房河南连锁有限公司

## 履行医药央企责任 守护河南百姓健康

健康中国,让每一个生命拥有美好生活,是医药行业的使命所在,医药人的责任所系。河南国大,地处平顶山市区及下辖各县(市、区),拥有1000多名员工、近260家门店。以专业、贴心而周到的服务,央企的责任担当,守护鹰城市民的生命与健康。

对普通消费者来说,最熟悉和亲近的健康关怀来自于身边的药店。漫步在美丽繁华的鹰城大地,您随处可见这样一个个蕴含蓬勃生机、寓意积极向上的国大药房的醒目标识,这代表了上善若水、昂扬向上,更代表了生命之心、大

爱无疆。公司成立以来,在国药控股国大药房全国一体化的发展理念下,始终坚持连锁药店为核心业务,依托国大药房的品牌及资本优势、进货渠道和品种优势,以专业化方向,以信息化为支撑,以质量为保证,以“家庭健康顾问”为定位,内强管理、外树形象,全面生动体现“护佑生命,关爱健康”的理念,致力于为消费者提供优质服务和安全用药。河南国大药房始终把质量当作企业经营的生命线,始终坚持绝不从个人手中回购药品、绝不从非正规渠道购进药品、绝不购进手续不全的药品。

在经营上推出“十项承诺”,即绝不销售假冒伪劣药品、严格执行国家价格政策、实行24小时免费咨询、市区免费送药服务、开设夜间售药窗口、实行24销售刷卡服务、店内购买中药免费切片煎制、提供免费简易检查服务、大件商品免费送货上门、提供免费亲情茶水。目前,河南国大药房致力于线上线下业务融合,打造富有特色的医药电商O2O模式,为终端消费者带来高性价比的医疗产品与服务,将医药服务网络渗透到千家万户,让健康服务变得触手可及。

未来公司将立足“大零售、大发



展”,不断推进“差异化、高起点”的发展模式,努力成为河南医药零售行业的龙头,全面开创河南医药零售行业的新局面,以优异的经济效益和良好的社会效益造福鹰城市民,回馈全省人民!

(王春霞 毛白杨)