

Załącznik nr 1

do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną
w ramach serwisu www.spidermath.pl

PODSTAWOWE ZASADY PROWADZENIA LEKCJI

Umawianie się na lekcje

1. Lekcje rezerwujcie możliwie jak najszybciej, w miarę dostępności terminów. Pamiętajcie też, że lekcje powinny być rezerwowane z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem. Przy rezerwacji lekcji pamiętajcie też, aby zaznaczyć, jeżeli zależy Wam na konkretnym terminie lekcji (np. przed klasówką).
2. Możliwe jest rezerwowanie stałego terminu lekcji – np. 2x w tygodniu w każdy poniedziałek o godz. 16:00 i w każdą środę o godz. 17:00. W takim wypadku nie musicie za każdym razem rezerwować lekcji (rezerwacja będzie automatyczna). Pamiętajcie jednak o opłaceniu lekcji przed terminem, aby Wam nie przepadła. Jeżeli zdarzy się, że lekcji nie opłacicie lub lekcja Wam przepadnie i nie dacie Nam znać, że chcecie kontynuować lekcje w stałym terminie lub nie opłacicie kolejnych lekcji, uznamy że zrezygnowaliście ze stałego terminu lekcji i będziecie musieli ponownie zarezerwować stały termin.
3. Jeżeli coś Wam wypadnie, to możecie zmienić termin lekcji – pamiętajcie jednak, że musicie to zrobić najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem lekcji i proponując nowy termin lekcji nie możecie wyjść poza Okres Rozliczeniowy (4 tygodnie od daty rezerwacji pierwszej lekcji,, z wyłączeniem okresów podawanych każdorazowo przez Właściciela – z tego względu warto regularnie śledzić Naszą tablicę i ogłoszenia; pamiętajcie też, że Okres rozliczeniowy rozpocznie bieg najpóźniej po 14 dniach od daty zakupu). Jeżeli jednak macie jakiegokolwiek wątpliwości kiedy zaczyna lub kończy się Wasz Okres rozliczeniowy - pytajcie.
4. W wyjątkowych przypadkach możecie od Nas dostać informację o zmianie terminu lekcji – taką informację otrzymacie od Nas nie później niż na 24 godziny przed rozpoczęciem lekcji. Będziemy unikać sytuacji, w których musielibyśmy przełożyć lekcję, na której terminie szczególnie Wam zależy (np. przed klasówką). Możliwe jednak, że zaproponujemy Wam wówczas innego Nauczyciela.
5. Jeżeli odwołacie lekcję później niż na 24 godziny przed jej rozpoczęciem, lekcja przepadła.
6. Jeżeli Nauczyciel odwoła lekcję później niż na 24 godziny przed jej rozpoczęciem lub nie znajdziemy Wam zastępstwa lub termin lekcji, na której szczególnie Wam zależało (np. przed klasówką) zostanie zmieniony, wówczas zyskujecie Lekcję bezpłatną. Przed udzieleniem Lekcji bezpłatnej możemy poprosić Was o potwierdzenie, że termin był dla Was szczególnie istotny np. o zrzut ekranu z e-dziennika.
7. Lekcja bezpłatna powinna zostać przez Was wykorzystania w czasie Okresu rozliczeniowego, przy czym Lekcja bezpłatna nie może zastępować umówionej bądź zaplanowanej lekcji, lecz jest tzw. dodatkową lekcją tj. przy cyklu cotygodniowych lekcji, Lekcja bezpłatna będzie drugą lekcją w tygodniu. Możemy przenieść termin wykorzystania Lekcji bezpłatnej jako tzw. lekcji dodatkowej w wyjątkowych przypadkach na kolejny Okres rozliczeniowy, np. jeżeli uzyskanie prawo do Lekcji bezpłatnej w ostatnich 3 dniach Okresu rozliczeniowego.

8. W przypadku Usługi cyklicznej powinniście zadeklarować co najmniej jedną lekcję w tygodniu – jeżeli tego nie zrobicie, nieodbyta lekcja przepada (przyjmujemy, że odbyła się). Oczywiście uwzględniamy możliwość wydłużenia okresów na zadeklarowanie poszczególnych lekcji w razie wydłużenia Okresu rozliczeniowego.

Odbywanie lekcji

1. Każda lekcja trwa 60 minut i rozpoczyna się o ustalonej godzinie.
2. Spóźnienia na lekcję do 5 minut są jak najbardziej okej - wiadomo coś może się stać. Zachęcamy jednak, aby być raczej te 5 minut wcześniej niż później. Nauczyciele nie są w stanie przedłużać lekcji, m.in. z szacunku do kolejnej osoby, która musiałaby czekać na Nauczyciela, który przedłuży lekcję – oczywiście nie dotyczy to sytuacji, w której to Nauczyciel spóźni się na lekcję – wówczas macie prawo uzgodnić z Nauczycielem odrobienie brakujących minut w innym czasie lub za zgodą Nauczyciela opóźniona lekcja może zostać przedłużona do 60 minut.
3. Jeśli czekaliście na Nauczyciela więcej niż 10 minut, zgłaszajcie to do Nas - zyskujecie Lekcję bezpłatną do wykorzystania tak jak przy odwołaniu umówionej lekcji (punkt 6 – Umawianie się na lekcje).
4. Każdemu korzystającemu z lekcji przysługuje całodobowy kontakt z Nauczycielem. Jest to nasza najważniejsza część oferty, więc nie krępujcie zadawać się pytań na kanale pomoc-z-zadaniami o wszelkie wasze matematyczne rozterki. Jeśli Wasz Nauczyciel akurat nie może odpisać, któryś z Nas na pewno Wam pomoże i znajdziemy rozwiązanie problemu. Limit odpowiedzi z Naszej strony to 24h, lecz najczęściej wieczorem będziemy wchodzić i pomagać wszystkim.
5. Do 24h przed lekcją wyślijcie Nauczycielowi zadania lub to, czego chcielibyście się nauczyć. Nauczyciel zazwyczaj przypomni Wam o terminie lekcji dzień wcześniej czy aby na pewno wszystko pasuje (w razie gdybyście zapomnieli - nie zależy Nam na odwołanych lekcjach) i wtedy najlepiej jest zadeklarować temat następnych lekcji.
6. Pamiętajcie, że Nauczyciel nie ma obowiązku przypominać Wam o terminie lekcji lub dopytywać o tematykę, dlatego też zachęcamy Was do inicjatywy i kontaktowania się z Nauczycielem.
7. Jeżeli w trakcie lekcji pojawią się problemy techniczne z Waszej strony Nauczyciel będzie próbował je z Wami rozwiązać lub zaproponuje inną formę kontaktu. Problemy po Waszej stronie nie będą jednak podstawą do przedłużenia lekcji, odbycia jej w innym terminie lub uzyskania Lekcji bezpłatnej.
8. W przypadku problemów technicznych ze strony Nauczyciela, stracony czas możecie odrobić wydłużając lekcję albo realizując ją w innym terminie. Jeżeli problemy techniczne po stronie Nauczyciela, uniemożliwiające prowadzenie lekcji trwają łącznie powyżej 10 minut, macie prawo zakończyć lekcję i wówczas zyskujecie Lekcję bezpłatną do wykorzystania tak jak przy odwołaniu umówionej lekcji (punkt 6 – Umawianie się na lekcje).
9. Nauczyciel może Wam odmówić odbycia lekcji (nawet jeżeli została przez Was zarezerwowana i potwierdzona), jeżeli nie została opłacona. Gdyby jednak nieopłacona lekcja odbyła się, pamiętajcie że powinniście za nią zapłacić. Jeżeli tego nie zrobicie, zastrzegamy sobie prawo do odmówienia dalszego świadczenia Usług, a nawet nałożenia Blokad.

Inne sprawy

1. W przypadku nieodpowiedniego zachowania z Waszej strony, zwłaszcza naruszenia Regulaminu, zastrzegamy sobie prawo do odmówienia dalszego świadczenia Usług, a nawet nałożenia Blokad.
2. Jeśli cokolwiek z naszej strony nie spełnia Waszych oczekiwań lub coś się dzieje nie tak, jak sobie to wyobrażaliście, zgłóście to jak najszybciej Właścicielowi w wiadomości prywatnej - deklarujemy rozwiązanie każdego problemu. Pamiętajcie też, że zawsze możecie złożyć oficjalną reklamację zgodnie z Regulaminem. Jeżeli powyższe formy kontaktu Wam nie odpowiadają i chcecie porozmawiać z Właścicielem dzwońcie pod nr tel. +48 517 722 305. Jeżeli nie będę mógł rozmawiać oddzwonię.
3. Wpłaty są z góry za co najmniej 4 lekcje – tzw. Usługa cykliczna. Dla każdej nowej osoby pierwsza lekcja w SpiderMath – tzw. Lekcja promocyjna w ramach pierwszej Usługi jednorazowej lub pierwszej Usługi cyklicznej jest całkowicie darmowa – szczegóły znajdziecie w Regulaminie. Jeśli po pierwszej lekcji, uznacie, że cokolwiek nie odpowiada, możecie bez żadnych kosztów zrezygnować, a jeżeli opłaciliście już Usługę cykliczną otrzymacie pełny zwrot kosztów. Pamiętajcie jednak, że zrezygnować możecie najpóźniej w ciągu 14 dni od zakupu Usługi cyklicznej. Jeśli dostajemy informację, że wszystko jest okej lub minie termin na rezygnację, Lekcja promocyjna pozostaje w gratisie, a Wy możecie zamówić kolejną Usługę jednorazową (już odpłatnie) lub kontynuować Usługę cykliczną – wykorzystując wszystkie opłacone lekcje, czyli łącznie 5 lekcji w cenie 4.
4. Jeżeli podejmiecie decyzję o kontynuacji współpracy – Zamówienie na kolejną Usługę jednorazową lub będziecie kontynuować Usługę cykliczną możecie zrezygnować tylko w przypadkach wskazanych w Regulaminie – co do zasady rozpoczęcie realizacji Usługi oznacza brak możliwości zwrotu kosztów w zakresie w jakim wykonaliśmy Usługę.
5. Pamiętajcie, że niniejsze zasady nie wyczerpują wszystkich przypadków i uzupełniająco warto sięgnąć do Regulaminu, który wraz z niniejszymi zasadami określa wszystkie zasady Naszej współpracy.
6. Zdarza się, że niniejsze zasady oraz Regulamin mogą być delikatnie aktualizowane. Informujemy o tym na bieżąco na kanale ogłoszenia oraz na stronie www.spidermath.pl