

FAQ – najczęściej zadawane pytania

1. Co dzieje się po wykupieniu Pakietu?

Po wykupieniu Pakietu otrzymujesz dostęp do Strefy Rodzica oraz Strefy Ucznia na Platformie ThinkRocket.

W Strefie Rodzica, w zakładce „Sesje z Nawigatorem”, należy możliwie szybko wypełnić formularz organizacyjny. Obejmuje on między innymi informacje dotyczące dyspozycyjności Ucznia, jego indywidualnych potrzeb, ostatnio przerabianego materiału, podręcznika wykorzystywanego w szkole oraz innych informacji pomocnych przy organizacji zajęć.

Po przesłaniu kompletnego formularza ThinkRocket rozpoczyna dobór odpowiedniego Nawigatora. Przypisany Nawigator kontaktuje się z rodzicem lub opiekunem prawnym maksymalnie w ciągu 2 dni od przesłania formularza, aby ustalić szczegóły organizacyjne zajęć.

2. Jak podać dyspozycyjność Ucznia?

Dyspozycyjność należy wskazać w formularzu znajdującym się w Strefie Rodzica, w zakładce „Sesje z Nawigatorem”.

Warto podać kilka możliwych dni i przedziałów godzinowych, ponieważ ułatwia to dopasowanie Nawigatora posiadającego wolne miejsca w odpowiednich terminach.

3. Czy na jednym koncie może być zapisane więcej niż jedno dziecko?

Nie. Jedno Konto ThinkRocket jest przypisane do jednego Ucznia.

Jeżeli z usług ThinkRocket ma korzystać dwoje lub więcej dzieci, dla każdego z nich należy przeprowadzić osobną rejestrację, użyć innego adresu e-mail, utworzyć osobne Konto oraz wykupić osobną Subskrypcję i wybrany Pakiet.

Dzięki temu harmonogram, informacje edukacyjne, materiały i dane dotyczące każdego Ucznia pozostają przypisane do właściwego profilu.

4. Ile trwa jedna lekcja?

Standardowo pojedyncze zajęcia z Nawigatorem trwają 60 minut, chyba że opis danego Pakietu lub aktualna oferta wskazują inaczej.

5. Jak ustalany jest termin zajęć?

Termin zajęć ustalany jest indywidualnie pomiędzy Klientem a przypisanym Nawigatorem, z uwzględnieniem dyspozycyjności obu stron.

6. Czy można zmienić Nawigatora?

Tak. Jeżeli istnieje potrzeba zmiany Nawigatora, można skontaktować się z ThinkRocket pod adresem e-mail: pomoc@thinkrocket.pl

Zmiana jest możliwa z uwzględnieniem dostępności innych Nawigatorów oraz ich zgodności czasowej z dyspozycyjnością Ucznia. ThinkRocket może również dokonać zmiany Nawigatora z przyczyn organizacyjnych, losowych lub jakościowych, dbając w miarę możliwości o ciągłość procesu nauczania.

7. Czy mogę przełożyć zajęcia?

Tak. Chęć przełożenia zajęć należy zgłosić nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem ich rozpoczęcia.

W wyjątkowych sytuacjach losowych ThinkRocket może zgodzić się na przełożenie zajęć również po upływie tego terminu.

8. Co dzieje się z prawidłowo przełożoną lekcją?

Zajęcia przełożone zgodnie z Regulaminem zostają zapisane w Module Paliwowym.

Termin ich późniejszej realizacji ustalany jest indywidualnie z uwzględnieniem dostępności Nawigatora.

9. Czym jest Moduł Paliwowy?

Moduł Paliwowy służy do ewidencjonowania zajęć, które zostały prawidłowo przełożone i mogą zostać zrealizowane w innym terminie.

Zajęcia zgromadzone w Module Paliwowym można wykorzystać wyłącznie w okresie aktywnej Subskrypcji.

Co stanie się z zajęciami w Module Paliwowym po anulowaniu Subskrypcji?

Jeżeli planujesz anulowanie Subskrypcji, zajęcia zgromadzone w Module Paliwowym należy wykorzystać przed zakończeniem bieżącego okresu rozliczeniowego.

Po zakończeniu Subskrypcji możliwość ich realizacji wygasa.

10. Co zrobić, jeśli Uczeń spóźni się na zajęcia?

Jeżeli Uczeń dołączy do zajęć po ich rozpoczęciu, lekcja odbywa się do pierwotnie ustalonej godziny zakończenia. Czas spóźnienia Ucznia nie jest odrabiany ani doliczany do kolejnych zajęć.

Jeżeli Uczeń nie dołączy o wyznaczonej godzinie, Nawigator oczekuje maksymalnie 15 minut i podejmuje próbę kontaktu z Klientem lub Uczniem.

11. Co dzieje się w przypadku spóźnienia Nawigatora?

W przypadku spóźnienia Nawigatora ThinkRocket podejmuje działania w celu poinformowania Klienta, a niewykorzystany czas zostaje zrealizowany w uzgodniony sposób.

12. Co dzieje się w przypadku problemów technicznych?

Jeżeli podczas zajęć wystąpią problemy techniczne, strony w pierwszej kolejności podejmują próbę ich rozwiązania i (jeżeli jest to możliwe) kontynuowania lekcji.

Jeżeli problemy uniemożliwią efektywną realizację zajęć, niewykorzystana część czasu zostanie zrealizowana w innym uzgodnionym terminie, doliczona do kolejnych zajęć albo zostanie ustalony nowy termin lekcji.

13. Czy Subskrypcja odnawia się automatycznie?

Tak. Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejne miesięczne okresy rozliczeniowe do czasu jej anulowania.

Opłata pobierana jest z góry za każdy okres rozliczeniowy.

14. Jak anulować Subskrypcję?

Subskrypcję można anulować za pośrednictwem odpowiedniej funkcji dostępnej w Panelu.

Anulowanie wywołuje skutek z końcem bieżącego, opłaconego okresu rozliczeniowego. Do tego czasu można nadal korzystać z usług objętych Pakietem.

15. Co dzieje się z Kontem po anulowaniu Subskrypcji?

Konto nie jest usuwane. Po zakończeniu Subskrypcji pozostaje utworzone, jednak dostęp do usług objętych Pakietem zostaje ograniczony.

16. Czy po anulowaniu Subskrypcji mogę wrócić do ThinkRocket?

Tak. Nie trzeba ponownie zakładać Konta.

Wystarczy zalogować się na dotychczasowe Konto i ponownie wykupić jeden z aktualnie dostępnych Pakietów. Rozpocznie się wtedy nowa Subskrypcja.

17. Czy mogę zmienić Pakiet?

Tak. Zmiana Pakietu obowiązuje od rozpoczęcia kolejnego okresu rozliczeniowego.

18. Czy ThinkRocket gwarantuje poprawę ocen?

ThinkRocket dokłada należytej staranności do prowadzenia procesu edukacyjnego, jednak nie może zagwarantować określonych ocen, wyników egzaminów ani innych rezultatów edukacyjnych.

Efekty zależą również między innymi od zaangażowania Ucznia, regularności pracy oraz czynników niezależnych od ThinkRocket.

19. Czy zajęcia są nagrywane?

Nie. ThinkRocket nie nagrywa ani nie utrzuła zajęć, chyba że Klient wyrazi na to odrębną, wyraźną zgodę lub obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

20. Czy mogę udostępniać materiały ThinkRocket innym osobom?

Nie. Materiały udostępniane w ramach Pakietu są przeznaczone do korzystania na potrzeby własne Ucznia.

Nie mogą być bez zgody ThinkRocket kopiowane, rozpowszechniane, odsprzedawane, publikowane ani przekazywane osobom trzecim.

21. Jak złożyć reklamację?

Reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail pomoc@thinkrocket.pl

Powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające identyfikację Klienta, opis zgłaszanej sytuacji oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

ThinkRocket rozpatruje reklamację zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.

22. Czy mogę odstąpić od umowy po zakupie?

Klientowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz Regulaminem ThinkRocket.

23. Jak ThinkRocket dba o bezpieczeństwo dzieci?

ThinkRocket stosuje Standardy Ochrony Małoletnich. Osoby prowadzące zajęcia w imieniu ThinkRocket przechodzą wymagane procedury weryfikacyjne przed dopuszczeniem do pracy z małoletnimi.

Aktualne Standardy Ochrony Małoletnich są dostępne na stronie ThinkRocket.

24. Gdzie znajdę pełne zasady korzystania z usług?

Szczegółowe zasady korzystania z usług ThinkRocket znajdują się w Regulaminie świadczenia usług edukacyjnych, a informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych – w Polityce Prywatności dostępnej na Platformie.

25. Czy mogę polecić ThinkRocket innej osobie?

Tak. Za każde skuteczne polecenie ThinkRocket można otrzymać dodatkową godzinę zajęć z Nawigatorem bez dodatkowej opłaty.

Liczba skutecznych poleceń nie jest ograniczona.

26. Kiedy polecenie uznawane jest za skuteczne?

Polecenie jest skuteczne, gdy nowy Klient zapisze się do ThinkRocket z polecenia, wykupi wybrany Pakiet i opłaci pierwszy okres Subskrypcji.

Dodatkowa godzina jest przeznaczona do wykorzystania na zajęcia z Nawigatorem i nie podlega wymianie na środki pieniężne.