



Simpler

Проблемы, вопросы и способы их решения

1. Проблема: У слов и выражений нет озвучивания.

 **Решение:**

1. Необходимо проверить, что на устройстве включена громкость мультимедиа (звуки из приложения регулируются не общей громкостью, а громкостью мультимедиа).
2. Далее нужно проверить не отключена ли громкость в настройках приложения — это тоже отдельная опция, если включен этот параметр, то звуков не будет.
3. Если первые 2 пункта не помогли, то возможно произошел системный сбой и звуки не загрузились, поэтому нужно проверить, что выполнена авторизация в Настройках приложения, далее нужно удалить приложение, заново поставить его из магазина приложений и повторно пройти авторизацию для восстановления прогресса.

2. Проблема: Не понимаю, как перейти к следующему уроку.

 **Решение:**

Для того, чтобы открыть следующий урок нужно получить хотя бы одну звезду в текущем уроке. После того, как звезда получена нужно на главном экране сделать движения смахивания влево, чтобы пролистать программу к следующему уроку. Таким образом влево - вправо листаются все уроки на всех уровнях обучения.

3. Проблема: Не знаю, как переключиться на другой уровень.

Решение:

В приложении доступно 4 уровня обучения:

1. Elementary
2. Pre-Intermediate
3. Intermediate
4. Upper-Intermediate

Переключиться на другой уровень можно в любой момент, уроки на разных уровнях можно проходить вперемешку. Для переключения уровня нужно нажать на его название в верхней части экрана (над количеством звезд). Либо можно перейти в раздел Настройки (кнопка в правом нижнем углу) и там выбрать меню Уровень.

4. Проблема: Не понятно, как работает система повторений.

Решение:

- Изученные слова и правила собираются в списки, доступные в любой момент на второй иконке внизу экрана. Под каждым из них можно увидеть прогресс повторения. Если нажать на слово «Повторов», то появится подсказка, сколько времени осталось до следующего повторения данного правила или слова. Если не нужно повторять правило или слово, достаточно смахнуть его влево в списке и нажать на Изучено. Если слов в списке не останется, то задание на повторение не будет появляться.
- Для каждого слова и правила предусмотрено три повторения с увеличивающимися интервалами. Если при повторении совершаются ошибки, то количество повторений может быть увеличено. Задание на повторение появляется через указанный срок после последнего изученного урока.

5. Проблема: Хочу продолжить обучение на другом устройстве.

Решение:

1. Нужно выполнить регистрацию на текущем устройстве.
2. После установки приложения на новом устройстве при первом запуске приложения нужно выбрать уровень для новичков, чтобы не проходить тестирование уровня знаний. Затем нужно зайти в раздел Настройки - Регистрация/Авторизация, выбрать Войти и ввести email и пароль от созданного на старом устройстве профиля.
3. После этого все данные о прогрессе обучения и статусе загрузятся с сервера.

6. Проблема: Не проходит оплата за Premium статус.

Решение:

Прием платежей осуществляет магазин приложений.

Поэтому, к сожалению, команда разработки приложения Simpler в этом случае не может помочь.

Кроме сбоев на стороне магазина приложений проблема может быть вызвана следующим:

1. На балансе платежного средства не хватает средств для совершения платежа;
2. При оплате со счета мобильного телефона на тарифном плане может быть установлен запрет на совершение оплаты за дополнительные услуги с баланса телефона.

7. Проблема: Нужна помощь, чтоб отключить Premium статус

Решение для Android:

- Чтобы отключить подписку запустите приложение Google Play, нужно перейти в меню (иконка в левом верхнем углу), далее Аккаунт-Подписки-Simpler и отключите подписку.
- Альтернативный вариант: использовать управление подписками в настройках аккаунта Google Play.
- Отключить подписку можно в любой момент, после отключения подписка действует до конца периода оплаты.

Решение для iOS:

Для прекращения подписки нужно сделать следующее:

1. Перейти в настройки телефона;
2. Выбрать пункт "iTunes Store, App Store";
3. Нажать на свой идентификатор Apple ID;
4. Выбрать пункт "Просмотреть Apple ID";
5. В разделе "Подписки" нажать "Управлять". Если подписка не отображается в iTunes, но за нее по-прежнему взимается плата, убедиться, что выполнен вход с правильным идентификатором Apple ID;
6. Выбрать подписку Simpler для управления;
7. Отключить автовозобновление, чтобы отменить подписку. Подписка перестанет действовать в конце оплаченного периода.

8. Прочие вопросы и проблемы.

Любые вопросы и проблемы можно описать и отправить на адрес службы поддержки help@simpler.link. В течение 2 рабочих дней специалисты службы поддержки обязательно помогут и дадут развернутый ответ.