

Регламент поддержки и взаимодействия

ПРОЕКТ. НЕ УТВЕРЖДЁН. Редакция 0.3 от 27.09.2026.

ИП Швецов Антон Дмитриевич · Ростовская область

Контакт: hello@klassville.com · +7 993 447-31-10

Каналы

Основной канал для участника: раздел «Помощь школы» в кабинете. Дополнительные контакты: hello@klassville.com и +7 993 447-31-10. Расписание приёма обращений определяется ИП до начала обслуживания; круглосуточная работа сотрудников не заявляется.

В обращении указываются проблема, страница или занятие, время и безопасное описание. Пароли, платёжные реквизиты карты и чужие персональные данные не включаются.

Обработка

Владелец или назначенное лицо рассматривает обращение, отвечает в его ветке и фиксирует закрытие после решения либо мотивированного ответа. Повторный вопрос возобновляет обсуждение.

При недоступности кабинета используется дополнительный контакт. Если проблема влияет на срок сдачи, преподаватель согласует новый срок и фиксирует причину. Внутреннее уведомление не считается доказательством доставки SMS или письма.

Учебные сообщения

Обсуждение предметного решения ведётся через назначенную работу и её проверку либо на занятии. Преподаватель обозначает необходимый следующий шаг. Обратная связь родителю описывает освоенное действие, трудность и план коррекции без сравнения с чужими детьми.

Обращения о вредоносных материалах, раскрытии чужих данных и компрометации доступа передаются ответственному за платформу без ожидания планового занятия. Поддержка не требует сообщать текущий пароль.