

ЧАСТО-ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ (FAQ)

ПОРТАЛ ИНСТРУКТОРА

➤ Что такое портал инструктора?

На портале инструктора ты найдешь всю информацию о своей учетной записи. На портале у тебя есть доступ к:

- Просмотру и распечатке своих сертификатов
- Ежеквартальным релизам (музыке, заметкам по хореографии, мастер-классам)
- Загрузке своих сертификационных видео, просмотру обратной связи
- Покупке релизов
- Автоматической подписке на релизы
- Поиску и регистрации на мероприятия, в том числе Продвинутое и первоначальное обучения
- Просмотру истории заказов
- Добавлению или удалению клубов, с которыми ты сотрудничаешь

➤ Мне нужно изменить информацию своей учетной записи, где я могу это сделать?

Легко. Просто зайти в «Моя учетная запись» - Настройки учетной записи и прокрути вниз до поля электронной почты, чтобы внести любые изменения. Примечание: после изменения адреса электронной почты он станет твоим новым именем пользователя для входа на портал и в приложение.

➤ Могу ли я иметь несколько учетных записей?

У тебя должна быть только одна учетная запись на портале. Наличие нескольких учетных записей означает, что мы не можем предоставить тебе полную информацию о твоих сертификатах, событиях и принадлежности к клубам. Кроме того, ты не сможешь приобрести релизы во второй учетной записи. Мы рекомендуем, чтобы у тебя была только одна учетная запись, и если тебе нужно изменить какую-либо информацию, такую как улица, платежный адрес или адрес электронной почты, войди в систему и перейди на страницу «Сведения об учетной записи», чтобы обновить свою информацию.

➤ Могу ли я поделиться своей учетной записью с кем-либо еще?

Твоя учетная запись на портале инструктора предназначена только для тебя. Пожалуйста, не делись своей учетной записью с кем-либо еще. На портале инструктора есть материалы, защищенные авторским правом, которые не подлежат обмену.

➤ Как мне удалить свой аккаунт?

Чтобы полностью удалить свою информацию с данного портала, пожалуйста, свяжись с офисом lmr.instructor@lesmills.com.

➤ Для чего мне нужно предоставить номер своей банковской карты?

Тебе понадобится действующая банковская карта, чтобы пользоваться сайтом, чтобы подписаться на новые релизы, купить предыдущие релизы или зарегистрироваться на событие. Если ты не планируешь ничего покупать или у тебя нет банковской карты, просто оставь это поле незаполненным.

➤ **С моей учетной записью какая-то проблема**

Если в учетной записи отображается неточная информация или у тебя есть сомнения по поводу сертификации, аффилированных клубов или другие, пожалуйста, напиши нам на почту lmr.instructor@lesmills.com

➤ **Как я узнаю, что загрузка моего релиза началась?**

Твой интернет браузер сохранит все загруженные файлы в папке по умолчанию, если ты не выбрал другое место для их сохранения.

Местоположение твоих загруженных файлов будет зависеть от типа браузера. Большинство браузеров сохраняют скачанные файлы в папке по умолчанию. На Mac это обычно папка «Downloads», которую ты видишь в окне Finder.

Простое руководство по тому, как найти сохраненные файлы в зависимости от типа твоего браузера:

Если ты используешь Internet Explorer 8: или его более позднюю версию, то браузер обычно спрашивает хочешь ли ты открыть или сохранить файл, который ты выбрал. Нажав «Открыть», ты загрузишь его в ту папку, которая выбрана у тебя по умолчанию. На большинстве ПК с Windows это папка «Загрузки» в «Моих документах». Если у вас Internet Explorer 9 нажми CTRL + J или выбери меню «Инструменты» > «Просмотр загрузок», чтобы увидеть процесс загрузки.

Для Firefox: если у тебя не установлен какой-либо менеджер загрузок, появится окно с предложением выбрать, что делать с файлом. По умолчанию он загрузит его и откроет папку, в которую был загружен файл. Нажми «Сохранить файл», чтобы загрузить его в папку загрузки по умолчанию.

Для Chrome: Нажатие на кнопку должно начать загрузку файла автоматически. Проверьте нижнюю часть окна браузера, чтобы увидеть прогресс загрузки. После завершения файл должен появиться в папке загрузки по умолчанию.

Для Safari: появится окно с вопросом, хотите ли вы открыть или сохранить файл. Либо загрузит файл в папку загрузки по умолчанию.

➤ **Где мне лучше всего сохранить скачанные файлы?**

Ты можешь сохранить их в любой папке на своем компьютере.

Твой интернет браузер сохранит все загруженные файлы в папке по умолчанию, если ты не выбрал другое место для их сохранения.

Местоположение твоих загруженных файлов будет зависеть от типа браузера. Большинство браузеров сохраняют скачанные файлы в папке по умолчанию. На Mac это обычно папка «Downloads», которую вы видите в окне Finder.

Простое руководство по тому как найти сохраненные файлы в зависимости от типа вашего браузера:

Если ты используешь Internet Explorer 8 или его более позднюю версию: то браузер обычно спрашивает хочешь ли ты открыть или сохранить файл, который ты выбрал. Нажав «Открыть», ты загрузишь его в ту папку, которая выбрана у тебя по умолчанию. На большинстве ПК с Windows это папка «Загрузки» в «Моих документах». Если у вас Internet Explorer 9 нажми CTRL + J или выбери меню «Инструменты» > «Просмотр загрузок», чтобы увидеть процесс загрузки.

Для Firefox: если у тебя не установлен какой-либо менеджер загрузок, появится окно с предложением выбрать, что делать с файлом. По умолчанию он загрузит его и откроет папку, в которую был загружен файл. Нажми «Сохранить файл», чтобы загрузить его в папку загрузки по умолчанию.

Для Chrome: Нажатие на кнопку должно начать загрузку файла автоматически. Проверьте нижнюю часть окна браузера, чтобы увидеть прогресс загрузки. После завершения файл должен появиться в папке загрузки по умолчанию.

Для Safari: появится окно с вопросом, хотите ли вы открыть или сохранить файл. Либо загрузит файл в папку загрузки по умолчанию.

➤ **Как я узнаю, что загрузка моего релиза завершена?**

Проверьте свой браузер, чтобы увидеть, загрузились ли файлы. Большинство браузеров покажет всплывающее окно, которое отображает процент загрузки и оставшееся время.

Местоположение твоих загруженных файлов будет зависеть от типа браузера. Большинство браузеров сохраняют скачанные файлы в папке по умолчанию. На Mac это обычно папка «Downloads», которую вы видите в окне Finder.

Проверьте эту папку и дважды щелкните имя файла. Если файл начинает воспроизводиться, загрузка успешно завершена.

➤ **Я скачал все файлы, но не могу их найти?**

Местоположение твоих загруженных файлов будет зависеть от типа браузера. Большинство браузеров сохраняют скачанные файлы в папке по умолчанию. На Mac это обычно папка «Downloads», которую вы видите в окне Finder.

Проверь эту папку и дважды щелкни имя файла. Если файл начинает воспроизводиться, загрузка успешно завершена.

Если ты не можешь найти файлы в этих папках, попробуй поискать их по названию.

➤ **Одна или несколько кнопок для начала загрузки не активны, что мне делать?**

После того, как ты загрузил файл, кнопка его повторной загрузки станет серой (не активной) и соответственно, недоступной для выбора.

В случае сбоя загрузки файла обновите браузер. Рядом с серой, неактивной кнопкой, ты увидишь опцию "Проблемы с загрузкой?" - выберите ее, чтобы скачать релиз.

➤ **Файл загружается очень долго, какова причина?**

Когда ты покупаешь Релиз на цифровом портале, количество времени, которое требуется для загрузки, будет зависеть от размера файла и скорости твоего интернет-соединения. Для загрузки файлов с цифрового портала настоятельно рекомендуется широкополосное соединение.

Наши музыкальные файлы упакованы вместе с PDF-файлом с примечаниями к релизу в один ZIP-файл. Размер этого ZIP-файла обычно составляет от 150 до 200 МБ. Видео для релиза обычно представляет собой отдельный файл размером около 700 МБ. Большинство широкополосных подключений должны иметь возможность загружать эти файлы менее чем за час. Однако возможно, что это займет больше времени в зависимости от скорости твоего соединения, от того, насколько близко вы находитесь к нашим серверам загрузки, от возможностей твоего компьютера и других факторов.

Если тебе кажется, что загрузка файла занимает значительно больше времени, чем следует, мы рекомендуем остановить загрузку и повторить попытку. Тем не менее, имейте в виду, что загрузка может занять более одного часа.

Если у тебя нет широкополосного соединения, ты все равно сможешь загружать файлы с Цифрового портала, но имей в виду, что загрузка может занять от нескольких часов до более суток.

➤ **Могу ли я скачать релиз более одного раза?**

Если вдруг твоя загрузка прервалась по каким-то причинам, ты можешь загрузить файлы еще раз выполнив следующие действия:

1. Войди в свой аккаунт на портале
2. Перейди в раздел Релизы или Мои Релизы
3. Выбери нужную программу и релиз
4. Выбери опцию "Проблемы при загрузке файла", если ты не видишь данной опции нажми CLTR+F5.
5. Следуй инструкциям для повторной загрузки файлов.

Помни: у тебя будет ограниченное количество попыток загрузить файл. Если у тебя возникли проблемы, обратитесь в офис Les Mills.

➤ **Ошибка при загрузке файла. Что делать?**

В случае сбоя загрузки файла ты можешь повторно загрузить комплект, выполнив следующие действия :

Войди в свой аккаунт на портале
Перейди в раздел "Мои Загрузки"
Выбери нужную программу и релиз
Выбери опцию "Проблемы при загрузке файла", если ты не видишь данной опции нажми CLTR+F5.
Следуй инструкциям для повторной загрузки файлов.
Помни: у тебя будет ограниченное количество попыток загрузить файл. Если у тебя возникли проблемы, обратитесь в офис Les Mills.

➤ **Я не вижу все свои релизы, которые я купил и программы, по которым я сертифицирован?**

После входа в систему ты должен оказаться на странице со всеми программами Les Mills, на которые у тебя есть купленные релизы. Если ты не видишь эту информацию, нажми на «Мои Релизы» в верхней части домашней страницы портала. Ты увидишь только программы с покупками, доступными для скачивания. Если ты сертифицирован в какой-либо программе, но не приобрел для нее релиз в течение этого квартала, то он не будет отображаться на странице загрузок.

Если ты купил релиз для программы, но он не отображается в твоих загрузках, это может быть связано с технической проблемой. Пожалуйста, свяжись с офисом Les Mills напрямую, чтобы они смогли решить проблему и загрузить твой релиз как можно скорее.

➤ **Могу ли я увидеть список всех релизов, которые я скачал?**

Да. Ты можешь просмотреть историю загрузок, выбрав опцию «История загрузок» в меню в верхнем правом углу экрана.

➤ **Где хранятся мои релизы после загрузки?**

Твой интернет браузер сохранит все загруженные файлы в папке по умолчанию, если ты не выбрал другое место для их сохранения.

Местоположение твоих загруженных файлов будет зависеть от типа браузера. Большинство браузеров сохраняют скачанные файлы в папке по умолчанию. На Mac это обычно папка «Downloads», которую вы видите в окне Finder.

Простое руководство по тому, как найти сохраненные файлы в зависимости от типа вашего браузера:

Если ты используешь Internet Explorer 8 или его более позднюю версию: то браузер обычно спрашивает хочешь ли ты открыть или сохранить файл, который ты выбрал. Нажав «Открыть», ты загрузишь его в ту папку, которая выбрана у тебя по умолчанию. На большинстве ПК с Windows это папка «Загрузки» в «Моих документах». Если у вас Internet Explorer 9 нажми CTRL + J или выбери меню «Инструменты» > «Просмотр загрузок», чтобы увидеть процесс загрузки.

Для Firefox: если у тебя не установлен какой-либо менеджер загрузок, появится окно с предложением выбрать, что делать с файлом. По умолчанию он загрузит его и откроет папку, в которую был загружен файл. Нажми «Сохранить файл», чтобы загрузить его в папку загрузки по умолчанию.

Для Chrome: Нажатие на кнопку должно начать загрузку файла автоматически. Проверьте нижнюю часть окна браузера, чтобы увидеть прогресс загрузки. После завершения файл должен появиться в папке загрузки по умолчанию.

Для Safari: появится окно с вопросом, хотите ли вы открыть или сохранить файл. Либо загрузит файл в папку загрузки по умолчанию.

➤ **Где я могу найти заметки по хореографии по релизу?**

Ты можешь найти заметки по хореографии в папке вместе с музыкальными файлами.

При загрузке музыкального файла с портала ты получишь папку ZIP, в которой содержатся музыкальные файлы и заметки по хореографии в формате PDF.

➤ **Сколько свободного места мне нужно на компьютере для загрузки этих файлов?**

Наши музыкальные файлы идут вместе с PDF-файлом с примечаниями к релизу в одном ZIP-файле. Размер этого ZIP-файла обычно составляет от 150 до 200 МБ. Видео для релиза обычно представляет собой отдельный файл размером около 700 МБ.

Видеофайлы (мастер-класс и образование) доступны в двух разных уровнях качества:

1. Качество рабочего стола: ок. 700МВ мастер-класс / 250МВ образование
2. Мобильное качество: ок. 500МВ мастер-класс / 150МВ образование

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ: не удаляй файлы, которые ты ранее скачал с цифрового портала. Удаление прошлых загрузок может означать, что ты полностью потеряешь доступ к этим файлам и, возможно, тебе придется покупать их снова.

➤ **На моем компьютере недостаточно места для скачивания файлов. Что я должен сделать?**

Жесткие диски становятся все больше и больше, и иногда кажется, что у тебя есть все место на свете. Но со временем ты собираешь целую библиотеку файлов и места больше не остается.

К сожалению, решений, которые не требуют удаления файлов на твоем жестком диске, не так уж и много. Прежде чем делать это, мы все же предлагаем тебе сделать следующее:

1. Очисти «Корзину». Файлы, оставленные в корзине, по-прежнему являются частью твоего жесткого диска, и удаление их из корзины поможет освободить больше места.
2. В Windows щелкни меню «Пуск» и в папке с программами выбери «Стандартные»> «Системные инструменты»> «Очистка диска». Это запустит простую утилиту, которая поможет освободить место на твоем жестком диске.
3. Очисти кэш, не зависимо от браузера, который ты используешь. Твои кэш файлы обычно не занимают много места на жестком диске, но их удаление, по крайней мере, даст тебе немного больше.

Существуют программы, которые помогут тебе освободить больше места на жестком диске, но если ни один из предложенных выше шагов не поможет освободить достаточно места, то тебе, вероятно, придется удалить некоторые файлы со своего жесткого диска. Для этого тебе нужно будет либо удалить некоторые файлы, либо программы. Не забудь очистить корзину после удаления файлов.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ. Не удаляй файлы, которые ты ранее скачал с цифрового портала. Удаление прошлых загрузок может означать, что ты полностью потеряешь доступ к этим файлам и, возможно, тебе придется покупать их снова.

➤ **На каких портативных устройствах я могу воспроизводить музыку и видео из моего релиза?**

Музыка из релиза предоставляется в формате MP3 со скоростью передачи 320 кбит / с.

Файлы MP3 будут воспроизводиться практически на всех портативных мультимедийных устройствах, включая iPod, iPhone, Zune, Sansa, Creative, Archos, Samsung, Sony и другие. Многие из новых сотовых телефонов также имеют возможности MP3, включая устройства Android. Если у тебя есть сомнения, пожалуйста, проверь спецификации своего устройства для полного списка типов файлов, которые могут и не могут воспроизводиться на нем.

➤ **Какой компьютер мне нужен для загрузки релизов?**

Наши релизы будут успешно загружаться и работать на самых разных компьютерах, но мы рекомендуем, чтобы твой компьютер соответствовал или превосходил следующие спецификации:

Минимальные требования к Windows

Оборудование для Windows

ПК с процессором Intel или AMD 1 ГГц

Требуется процессор Intel Pentium D или более быстрый

1 ГБ ОЗУ

Разрешение экрана 1024x768 или выше

DirectX 9.0-совместимая видеокарта с 32 МБ видеопамяти; Рекомендуется 64МВ

QuickTime-совместимая звуковая карта

Широкополосный интернет

Программное обеспечение Windows

Windows XP с пакетом обновления 2 или более поздней версии, Windows Vista или Windows 7

Macintosh Минимальные требования

Macintosh Hardware

Компьютер Mac с процессором Intel, PowerPC G5 или G4

Требуется процессор Intel, PowerPC G5 или 1,0 ГГц PowerPC G4 или более быстрый

1 ГБ ОЗУ

Разрешение экрана 1024x768 или выше

Не менее 16 МБ видеопамяти

Широкополосный интернет"

Программное обеспечение Macintosh

Mac OS X версии 10.4.11 или новее

Safari 4.0.3 или более поздняя версия

➤ **С каким браузером совместим цифровой портал?**

Наши релизы с цифрового портала совместимы как с Mac, так и с Windows PC. Тем не менее, у нас есть конкретные рекомендации для браузеров. Смотри список ниже:

Internet Explorer

Версия 7 или выше. Нажми здесь, чтобы загрузить последнюю версию Microsoft Internet Explorer.

Firefox

Версия 11 или выше. Нажми здесь, чтобы загрузить последнюю версию Mozilla's Firefox.

Chrome

Chrome обновляется автоматически. Если ты используешь Chrome, то он совместим с этим сайтом. Нажми здесь, чтобы загрузить Google Chrome.

Safari

Версия 5 или выше. Нажми здесь, чтобы загрузить последнюю версию Safari от Apple.

➤ **Какой медиаплеер я могу использовать для просмотра видео?**

Файлы будут воспроизводиться во всех медиапроигрывателях, распознающих M4V, включая Windows Media Player и iTunes. Видеофайл оптимизирован для медиаплееров iTunes, Quicktime и VLC. Эти проигрыватели позволяют вкл / выкл голос презентера, а также позволяют отображать субтитры, где это возможно.

➤ **Как я могу воспроизвести видеофайл?**

После завершения загрузки перетащи видеофайл в медиаплеер или дважды щелкни по имени файла.

➤ **Как поместить музыку на iPod / или другое портативное аудиоустройство?**

Тебе необходимо загрузить альбом релиза в iTunes или аналогичный медиаплеер на своем компьютере, а затем перенести его в свой личный музыкальный проигрыватель.

➤ **Как я могу перенести свои файлы в iTunes?**

Релизы публикуются в виде ZIP-файла и могут быть скопированы в iTunes, поэтому ты можешь управлять ими, как и любыми другими музыкальными альбомами и видео, которые у тебя есть. Шаги для музыки и видео: Извлеки файлы из папки ZIP. Это создаст папку с тем же именем, что и ZIP-файл.

Перетащи содержимое папки в iTunes. Это создаст записи музыки и видео в iTunes из твоего релиза. Возможно, тебе придется проверить, что файлы успешно скопированы в твою медиа папку iTunes, а не просто связаны с тем местом, откуда они были загружены. Ты можешь проверить местоположение файла любого элемента мультимедиа, нажав и выбрав «Показать местоположение файла».

➤ **Как я могу посмотреть видео выключив голос презентера?**

Чтобы отключить голос докладчика, следуй инструкциям для твоего устройства:

Для VLC: щелкни вкладку аудио, перейди к звуковой дорожке и затем переключись между дорожкой 1 и 2.

Для iTunes: после воспроизведения видео на панели управления щелкни по Облаку для воспроизведения звука, и затем ты сможешь переключаться между вкл / выкл. голоса.

Для QuickTime: нажми вкладку просмотра, затем перейди к языкам, чтобы переключаться между вкл / выкл. голоса.

➤ **Как включить / выключить субтитры?**

Субтитры, если они доступны, будут видны при воспроизведении файлов используя iTunes, Quicktime или VLC.

Для VLC: щелкни вкладку Видео, перейди к дорожке субтитров и выбери нужный тебе язык.

For iTunes: после воспроизведения видео щелкни по облаку для со произведения звука на панели управления, и затем ты сможешь переключаться между вкл / выкл. субтитры .

Для QuickTime: нажми вкладку просмотра, затем перейди к субтитрам и выбери между вкл / выкл. субтитры.

➤ **Как я могу воспроизвести музыкальные файлы?**

Нажми и перетащи файлы в локальный медиаплеер или дважды щелкни файл, и проигрыватель, выбранный по умолчанию, их откроет.

➤ **Как я могу сделать резервную копию моих релизов?**

Защита релизов - твоя ответственность. К счастью, создать резервную копию релиза очень просто!

Ты можешь сделать резервную копию своих релизов:

- на внешнем жестком диске
- на облачном сервере
- На цифровом носителе
- Используя функцию резервного копирования своего компьютера

Просто следуй инструкциям, прилагаемым к твоему запоминающему устройству или на веб-сайте облачной службы хранения.

➤ **Как я смогу узнать список треков?**

Трек-листы по-прежнему будут публиковаться в заметках по хореографии.

➤ **Как сделать резервную копию моей музыки и видео файлов?**

Ты можешь создать их резервную копию с помощью функции резервного копирования файлов на своем компьютере или скопировать их на резервный диск.