

Centro de ayuda Clasing

PRIMEROS PASOS

- ¿Cómo me registro para pedir mi clase de prueba? [TAG: Cuenta]

Description: Te mostramos cómo registrarte paso a paso y de manera sencilla en Clasing.

URL Slug: como-registrarse

- 1 Accede a la web en 🖱️ <https://portal.clasingelts.com/es/student> y regístrate, introduciendo tu correo

Imagen: 🖼️ Inicia sesión o regístrate.png

- 2 Rellena todos los campos solicitados, acepta la política de privacidad y haz clic en "**Crea tu cuenta**".

Una vez completada la información accederás a tu dashboard de estudiante y podrás reservar tu clase de prueba.

Imagen: 🖼️ Crea tu cuenta.png

Si tienes cualquier dificultad para registrarte o necesitas asistencia, contacta con nosotros a través de atencion.cliente@clasingelts.com
¡Estamos encantados de ayudarte!

- ¿Cómo accedo a mi cuenta? ¿Y si soy alumno de empresa? [TAG: Cuenta]

Description: Accede a tu cuenta sin inconvenientes siguiendo este paso a paso.

URL Slug: como-acceder-portal

¡Bienvenido a Clasing! 🎉

Una vez te hayas registrado, desde el portal de estudiantes podrás gestionar todo lo relacionado con tus clases.

Seas tanto alumno de empresa como particular, para acceder, sigue estos pasos:

- 1 Accede a nuestra plataforma en <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce el correo y contraseña con los que te registraste.

Imagen:  Inicia sesión o regístrate.png

- 2 Haz clic en Iniciar Sesión, y ¡ya estás dentro!

Si tienes cualquier dificultad durante tu inicio de sesión, contacta con nosotros a través de atencion.cliente@clasingelts.com ¡Estamos encantados de ayudarte! 😊

- ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña? [TAG: Cuenta]

Description: Si has olvidado tu contraseña, te mostramos cómo recuperarla.

URL Slug: recuperar-contraseña

¿Olvidaste tu contraseña? No te preocupes, aquí te explicamos cómo restablecerla:

- 1 Accede a la web en 🖱️ <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce el correo con el que te registraste.
- 2 Haz clic en **"I forgot my password"**, debajo de la caja de texto
- 3 Introduce el email asociado a tu cuenta, y pulsa el botón Reset my password.
- 4 Busca en tu bandeja de entrada un correo con el asunto **"¿Olvidaste tu contraseña?"**
- 5 Sigue las instrucciones para crear una nueva contraseña.

¡Listo! Ahora ya puedes acceder de nuevo a la plataforma Clasing 👍. Si necesitas más ayuda, no dudes en contactarnos. ¡Estamos aquí para ayudarte! 😊

- ¿Qué es la clase de prueba y cómo puedo solicitarla? [TAG: Clase de prueba]

Description: Descubre cómo solicitar tu clase de prueba en nuestra plataforma.

URL Slug: solicitar-clase-gratuita

Tabla de contenidos: SI

Nuestra clase de prueba es una clase totalmente gratuita que te permitirá **conocer a uno de nuestros profesores** y la metodología Clasing, y al tiempo que nos sirve para conocer tu nivel aproximado y tus objetivos con el fin de poder personalizar y adaptar las clases que tendrás posteriormente con nosotros.

Puedes solicitarla de dos maneras:

Desde tu portal de estudiante:

- 1 Crea tu cuenta, siguiendo [este sencillo paso a paso](#).
- 2 Una vez dentro de tu dashboard, haz clic en el botón **“Schedule my first experience”**
- 3 Sigue el paso a paso para seleccionar la fecha y hora de tu clase y... ¡Listo!

Desde la home de la web:

- 1 Accede a [nuestra web](#). y haz clic en el botón “Probar una clase”,
- 2 Selecciona en el calendario la fecha y hora para tu clase de prueba.
- 3 Continúa el proceso para crear tu cuenta, [siguiendo estos pasos](#).

Una vez hayas terminado cualquiera de las dos opciones, además de verla **programada en tu portal de estudiante**, recibirás un correo electrónico con la confirmación de tu clase.

Recuerda descargar el archivo ICS adjunto al correo si quieres añadirla a tu calendario y que no se te olvide 👍.

Si necesitas más ayuda, no dudes en contactarnos. ¡Estamos aquí para ayudarte! 😊

- ¿Cómo accedo a mi clase de prueba cuando llegue el momento de la misma? [TAG: Clase de prueba]

Description:

URL Slug:

Tabla de contenidos: NO

Para disfrutar de tu clase de prueba, tendrás que acceder al portal de estudiantes. Te recomendamos entrar unos minutos antes de la misma para comprobar que todo funciona a la perfección!

Sigue estos sencillos pasos:

- 1 Accede a la web en 🖱️ <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce tu correo y contraseña
- 2 Haz clic en el botón **"Join Classroom"**, y se abrirá una nueva pestaña con el entorno de llamada, en el que estará tu profe esperándote. 😊
- 3 Disfruta de tu clase de prueba y del primer contacto con Clasing!

- No puedo hacer mi clase de prueba, ¿puedo cancelarla? [TAG: Clase de prueba]

Description:

URL Slug:

Tabla de contenidos: NO

Si no puedes acudir a tu clase por cualquier motivo, podrás cancelarla hasta con dos horas de antelación, y así poder disfrutarla en cualquier otro momento.

Para cancelarla, sigue estos sencillos pasos:

1 Accede a la web en  <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce tu correo y contraseña

2 Haz clic en los tres puntitos que encontrarás en la esquina superior derecha de la clase que quieras cancelar y sigue esta secuencia:

- Cancel > Only this class > I don't want new classes.
- Rellena el motivo de la cancelación y pulsa Send.
- Confirma la cancelación pulsando Yes, cancel.

3 Tu clase está correctamente cancelada! 😊

Además de ver reflejada la cancelación en tu dashboard, recibirás un correo electrónico con la confirmación de la cancelación. 

Recuerda que si no cancelas la clase con la antelación suficiente (2 horas), se dará por descontada y no podrás volver a agendarla.

Si tienes cualquier duda al respecto, puedes escribirnos a atencion.cliente@clasingelts.com y estaremos encantados de ayudarte! 🤗

- ¿Cómo veo el resultado de mi clase de prueba? [TAG: Clase de prueba]

- ¿Cómo reservo una clase? Tipos de clase: regular o puntual. [TAG: Clases]

Description: Te mostramos cómo reservar tus clases regulares o puntuales. ¡Es muy sencillo!

URL Slug: reservar-clase-regular-temporal

Tabla de contenidos: SI

Una vez hayas adquirido tu pack de clases y siempre que tengas créditos en tu perfil, podrás reservar clases.

Tipología de clases: regulares y puntuales

En Clasing tenemos 2 tipos de clase 

➡ Regulares: Son clases que se mantendrán en un horario fijo, siempre el mismo día de la semana, a la misma hora y con el mismo profesor. ✨

➡ Temporales: Son clases que se programan para un día solamente, pudiendo elegir diferentes horarios y profesores para cada una de ellas. También podrás repetir con un mismo profesor si programas tus clases con él en sus huecos disponibles. 😊

Cómo reservar una clase

Para **agendar una clase o un horario regular**, sigue estos pasos

1 Accede a la web en ➡ <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce tu correo y contraseña

2 Haz clic en **Schedule a class** y sigue la secuencia paso a paso. Ten en cuenta que en esta secuencia tendrás que seleccionar si quieres una clase regular o puntual.

3 ¡Tu clase está correctamente programada! 😊

Además de verla programada en tu portal de estudiante dentro del panel Scheduled, recibirás un correo electrónico con la confirmación de tu clase.



Recuerda descargar el archivo ICS adjunto al correo si deseas añadirla a tu calendario y que no se te olvide 👍.

- ¿Cómo cancelo una o varias clases?

¿Cómo reagendar? [TAG: Clases]

Description:

URL Slug:

Tabla de contenidos: NO

En Clasing, puedes cancelar una clase **hasta con dos horas de antelación.**

1 Accede a la web en ➡ <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce tu correo y contraseña

② Haz clic en los tres puntitos que encontrarás en la esquina superior derecha de la clase que quieras cancelar y sigue la siguiente secuencia:

Si quieres cancelar **solo una clase** concreta:

- Cancel > Only this class > I don't want new classes.
- Rellena el motivo de la cancelación y pulsa Send.
- Confirma la cancelación pulsando Yes, cancel.

Si quieres cancelar **todas tus clases**:

- Cancel > All my (día de la semana) classes > I don't want new classes.
- Rellena el motivo de la cancelación y pulsa Send.

③ Tu clase está correctamente cancelada! 😊

Además de verla cancelada en tu portal de estudiante, recibirás un correo electrónico con la confirmación de dicha cancelación.

Recuerda que para progresar en el aprendizaje del idioma, la constancia es esencial. Cuantas más clases canceles, disminuirá tu frecuencia de clases y tu aprendizaje se verá afectado.

- ¿Cómo accedo a mi clase regular o puntual? [TAG: Clases]

Description:

URL Slug:

Tabla de contenidos: NO

Para disfrutar de tus clases, sean regulares o puntuales, **tendrás que acceder al portal** de estudiantes. 💻

Te recomendamos entrar unos minutos antes de la misma para comprobar que todo funciona a la perfección!

Sigue estos sencillos pasos:

① Accede a la web en 🖱️ <https://portal.clasingelts.com/es/student> e introduce tu correo y contraseña

2 Haz clic en el botón **"Join Classroom"**, y se abrirá una nueva pestaña con el entorno de llamada, en el que estará tu profe esperándote. 😊

3 Disfruta de tu clase en Clasing!

- ¿Cómo son las clases y cuánto duran?
¿Puedo hacerla desde el móvil? [TAG:
Clases]

Description:

URL Slug:

Tabla de contenidos: NO

Nuestra metodología es online, 100% en inglés y siempre con profesores nativos.



🕒 La duración de la clase la eliges tú, habitualmente 25 o 55 minutos.

Tenemos un portal en el que puedes gestionar todas tus clases (agendar, cancelar, realizar, consultar los documentos de tus clases, etc.).

Al ser clases one to one, se pueden adaptar completamente a tus necesidades y objetivos. 🚀

Podrás crear tu propia rutina agendando clases de forma regular o puntual. Se realizan en modalidad de audio y utilizamos un documento como pizarra virtual.

Y por supuesto que se pueden hacer desde el móvil, pero siempre recomendamos utilizar el PC para una mejor experiencia!

- ¿Cómo funciona la pizarra virtual?
¿Puedo descargar mis apuntes y correcciones? [TAG: Clases]

- ¿Las clases son sin cámara? ¿Por qué?

[TAG: Clases]

Description: ¡Descubre por qué elegimos las audiollamadas en Clasing!

URL Slug: clases-sin-camara-porque

Tabla de contenidos: NO

Si, nuestras clases one to one son siempre en formato de audio. 🗣️

Los años de experiencia en el sector nos han demostrado que es la metodología que mejor funciona, y nos ayuda a centrar la atención en la pizarra virtual.

Además, con esto pretendemos preparar a los estudiantes para cualquier circunstancia en la que no siempre vemos a nuestro interlocutor. 😊

Para algunos casos concretos de aprendizaje, ofrecemos la opción de clases en modalidad vídeo, que tienen unas tarifas distintas. Para ampliar esta información, puedes contactarnos a través del chat o enviando un correo electrónico a atencion.cliente@clasingelts.com.

- ¿Puedo tener siempre al mismo profesor? Y si no me encaja, ¿puedo cambiarlo? [TAG: Clases]

Description: En Clasing, puedes mantener siempre al mismo teacher.

URL Slug: puedo-mantener-profesor

Tabla de contenidos: NO

En Clasing somos grandes defensores de la rutina para favorecer el aprendizaje. 📚

Es por ello que no sólo puedes mantener el mismo profesor para todas tus clases, sino que te animamos a ello. 🙌

Si reservas un horario regular, siempre tendrás un mismo teacher, lo cual favorecerá tu aprendizaje ya que la relación de confianza que se forma con tu profesor, te ayudará a expresarte con más soltura. 😎

Incluso puedes tener diferentes profesores regulares, en caso de que tengas un horario regular formado por varias clases a la semana.

En caso de que quieras cambiar de profesor por cualquier motivo, podrás hacerlo tantas veces como quieras o necesites. ✨

- ¿Puedo enfocar mis clases a algún objetivo concreto? Trabajo, certificaciones, viajes... [TAG: Clases]

- ¿Hay clases de otros idiomas? [TAG: Clases]

Sí, también tenemos clases de otros idiomas como Francés, Italiano, Alemán, Portugués o Español.

Todas nuestras clases son impartidas por profes nativos, manteniendo la misma metodología y estándares de calidad que en nuestras clases de inglés.

Las clases de estos idiomas también pueden ser tanto para niños como para adultos, siempre adaptadas al nivel y objetivos del alumno.

El precio de estas clases es de 16€ la hora. Si quieres más información puedes contactar con nosotros a atencion.cliente@clasingelts.com

METODOLOGÍA CLASING

¿De dónde son los profesores?

Todos nuestros profesores son nativos y trabajan online desde sus respectivos países, adaptándose al horario de España.

- ¿Puedo tener siempre al mismo profesor? Y si no me encaja, ¿puedo cambiarlo? [TAG:Metodología]

Si, si reservas un horario regular, siempre tendrás un mismo teacher, lo cual favorecerá tu aprendizaje ya que la relación de confianza que se forma con tu profesor, te ayudará a expresarte con más soltura.

Incluso puedes tener diferentes profesores regulares, en caso de que tengas un horario regular formado por varias clases a la semana.

En caso de que quieras cambiar de profesor, podrás hacerlo tantas veces como quieras o necesites.

SOPORTE TÉCNICO

- ¿Cuáles son los requisitos técnicos recomendados? [TAG: Requisitos]

Description: Aquí te detallamos los requisitos técnicos para disfrutar a tope de Clasing.

URL Slug: requisitos-tecnicos

Tabla de contenidos: NO

Para una experiencia óptima en la plataforma, nuestras recomendaciones son las siguientes:

- ➡ Navegador: Google Chrome (versión más reciente).
- ➡ Sistema operativo: Windows 10 o superior, macOS 10.13 o superior.
- ➡ Conexión a Internet: Velocidad mínima de 5 Mbps de descarga y 2 Mbps de subida.
- ➡ Otros: Cámara web (en caso de clases con vídeo), micrófono y altavoces, recomendamos también el uso de auriculares para una mejor experiencia.

Si aún cumpliendo con estos requisitos, sigues experimentando algún problema en el uso de la plataforma, escríbenos a soporte@clasingelts.com. ¡Estaremos encantados de ayudarte!

- ¿Cómo se habilitan los permisos de cámara y micrófono en mi navegador?

[TAG: Requisitos]

Description: Aprende a habilitar los permisos necesarios para que tus clases funcionen a la perfección.

URL Slug: habilitar-microfono-navegador

Tabla de contenidos: NO

Desde Clasing, siempre **recomendamos el uso de Google Chrome** para utilizar nuestra plataforma. 🖥️

Para habilitar los permisos de cámara y micrófono en Google Chrome sigue estos sencillos pasos:

- 1 Abre Google Chrome y ve a la [página](#) de la plataforma Clasing.
- 2 Haz clic en el icono de candado a la izquierda de la barra de direcciones.
- 3 En el menú desplegable, selecciona "Configuración del sitio".
- 4 Busca "Cámara" y "Micrófono" y asegúrate de que estén configurados en "Permitir".

📁 Permisos_microfono_camara.png

- 5 Refresca la página para aplicar los cambios. 😊

¡Listo! Tus **permisos están correctamente configurados** para una óptima experiencia. 🙌

De todas maneras, si tienes cualquier duda al respecto, puedes enviarnos un mail a soporte@clasingelts.com, o escribirnos a través del chat de la web y estaremos encantados de ayudarte!

- ¿Desde qué dispositivo puedo acceder a la plataforma Clasing? [TAG: Requisitos]

Description: Descubre cuáles son los dispositivos recomendados para utilizar tu portal de estudiantes

URL Slug: dispositivos-recomendados-

Tabla de contenidos: NO

Aunque siempre recomendamos el uso del pc para usar nuestra plataforma y disfrutar de la mejor experiencia posible, puedes acceder a la plataforma Clasing desde los siguientes dispositivos:

→ **Ordenadores no corporativos** de escritorio y portátiles con Windows o macOS. 

→ Tablets y smartphones con **iOS o Android**. 

Es recomendable usar un dispositivo con pantalla grande, preferiblemente un ordenador personal, ya que a veces los ordenadores corporativos tienen sistemas de seguridad integrados que dificultan la conexión durante las clases.

- Problemas al dar las clases con mi ordenador corporativo [TAG: Requisitos]

Description: ¿Tienes problemas con tu ordenador de empresa? Descubre qué puede estar sucediendo

URL Slug: problemas-ordenador-corporativo

Tabla de contenidos: NO

Desde Clasing siempre recomendamos el uso de ordenadores personales (y no corporativos) ya que la experiencia nos dice que así evitamos ciertos problemas de conexión. 

Si experimentas problemas al dar clases con tu ordenador corporativo, considera lo siguiente:

→ Restricciones de red: Algunas **redes corporativas pueden tener restricciones** que bloquean la conexión. Consulta con tu departamento de IT para asegurar que los puertos necesarios están abiertos. 

➡ Permisos de software: **Asegúrate de tener permisos** para usar la cámara y el micrófono. 🗣️

➡ Software de seguridad: Verifica que el **software antivirus o de seguridad** no esté bloqueando el acceso a la plataforma Clasing. 🚫

➡ Configuraciones corporativas: Algunos ordenadores corporativos tienen configuraciones que limitan el uso de ciertos servicios. Puede que necesites asistencia del equipo de IT de tu empresa. ❌

Si necesitas ampliar información acerca de alguno de estos puntos, ponte en contacto con nosotros a través del chat de la web, o envíanos un correo electrónico a sophite@clasingelts.com. ¡Estamos encantados de ayudarte! 😊

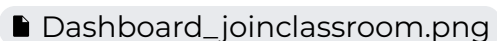
- No hay botón "Join Classroom" ¿Qué hago? [TAG: Incidencias técnicas]

Description: Si no aparece el botón Join Classroom, te mostramos cómo puedes solucionarlo

URL Slug: sin-boton-joinclassroom

Tabla de contenidos: NO

Cuando llegue la hora de tu clase, en tu dashboard verás un recordatorio de la misma, acompañado de un botón rojo en el que pone "Join Classroom"

 Dashboard_joinclassroom.png

Si no ves el botón de acceso a la clase "Join Classroom", sigue estos pasos para intentar solucionarlo de la manera más eficiente:

- 1) Verifica que estés en la página correcta y que hayas iniciado sesión con tu cuenta.
- 2) Asegúrate de que la clase está programada para la fecha y hora actuales.
- 3) Intenta refrescar la página del navegador.
- 4) Si el problema persiste, prueba a cerrar sesión y volver a iniciarla.

Si nada de esto funciona, contacta con el soporte técnico de Clasing para asistencia adicional. Puedes hacerlo a través del chat de la web, o enviándonos un correo electrónico a soporte@clasingelts.com. ¡Estamos encantados de ayudarte! 🤖

- Mi conexión en clase falla o no es estable, ¿Qué hago? [TAG: Incidencias técnicas]

Description: Resuelve tus problemas de conexión para poder disfrutar de una clase sin interrupciones

URL Slug: conexion-inestable

Tabla de contenidos: NO

Si tienes problemas de conexión durante la clase:

➡ Asegúrate de que tu conexión a Internet sea estable y cumpla con los [requisitos mínimos recomendados](#).

➡ Intenta conectarte mediante un cable Ethernet en lugar de Wi-Fi para mayor estabilidad.

➡ Cierra otras aplicaciones o pestañas del navegador que puedan estar consumiendo ancho de banda.

➡ Reinicia tu router.

Si el problema persiste, contacta a tu proveedor de servicios de Internet.

Si tienes problemas de estabilidad durante la clase, y sospechas que el problema de conexión no es tuyo, y es del profesor, **contacta con nosotros a través del chat** de la web y danos toda la información posible. ¡Estaremos encantados de encontrar juntos una solución!

- Mi profesor no me oye o no me ve ¿Qué hago? [TAG: Incidencias técnicas]

La primera recomendación es que refresques la pestaña para comprobar que no es un error de carga.

Además, es importante que revises si los permisos para utilizar tu audio y micrófono están habilitados en el portal. También asegúrate de desactivar el silencio del micrófono, que suele estar activado por defecto al acceder a la clase. Nosotros siempre recomendamos el uso de auriculares para una mejor experiencia.

PACKS Y CONDICIONES

- ¿Cuánto cuestan las clases y cómo comprar un pack? ¿Qué pack necesito?
[TAG: Packs]

Description: Aquí encontrarás toda la información acerca de nuestros packs disponibles.

URL Slug: cuanto-cuesta-como-comprar

Tabla de contenidos: NO

Nuestras clases tienen un precio de 5€/25 minutos y 10€/55 minutos.

Se adquieren mediante packs de clases que no tienen plazo de consumo ni caducidad y puedes ir gastando a tu ritmo (ya sea en clases de 1 hora o de media hora). 🕒

Lo habitual es hacer clases de 25 minutos o 55 minutos, pero tenemos alumnos que hacen clases de más duración 🚀

Los packs disponibles son los siguientes:

- ➡ Pack Basic: 4 horas por 40€
- ➡ Pack Standard: 8 horas por 80€
- ➡ Pack Premium: 12 horas por 120€

Por supuesto, a mayor frecuencia semanal, más rápido alcanzarás tus objetivos. Siempre recomendamos cancelar el menor número de clases posibles para no perder tu rutina. 🚀

➡ Si tienes dudas acerca de qué pack escoger, puedes ponerte en contacto con nosotros, y te ayudaremos a elegir el pack que más se ajuste a tus necesidades! 🤗

- Soy alumno particular, ¿mis clases caducan? [TAG: Condiciones]

Description: Nuestras clases no caducan, para que puedas consumirlas cómo y cuando quieras!

URL Slug: caducidad-clases

Tabla de contenidos: NO

No, en Clasing, las clases para particulares no caducan. 🙌

Nuestros packs Basic, Standard y Premium* no tienen plazo de consumo ni caducidad, así puedes disfrutarlas cómo y cuándo quieras, ¡a tu ritmo!

*En campañas puntuales a lo largo del año, se pueden aplicar condiciones diferentes. Consultar.

- No estoy contento con el servicio, ¿Qué hago? [TAG: Condiciones]

Description: Si no estás del todo contento en Clasing, aquí te indicamos qué puedes hacer

URL Slug: descontento-que-hacer

Tabla de contenidos: NO

Primero de todo, lamentamos que no estés conforme con nuestros servicios o sus resultados. 🙏

Nos encantaría que nos dieras tu feedback para poder mejorar, y estamos a tu disposición a través del correo atencion.cliente@clasingelts.com para que nos expongas con el mayor detalle posible tu caso y poder ayudarte en cualquier cosa que esté en nuestra mano.

- Política de cancelación de clases [TAG: Condiciones]

Description: Te mostramos detalladamente nuestra política de cancelación de clases

URL Slug: politica-cancelacion-clases

Tabla de contenidos: NO

 Política de cancelación: Sabemos que a veces surgen imprevistos, por lo tanto, si necesitas cancelar una clase y que no sea descontada de tu bono de créditos, la única condición es que lo hagas **con dos horas de antelación y a través de la plataforma.**

Cancelar una clase por mail a tu profesor o a atención al cliente, no cumple con esta condición, así que recuerda que **no podremos reembolsar clases canceladas con menos de dos horas de antelación o por otra vía que no sea la plataforma.**

Si tienes dudas sobre cómo cancelar una clase, puedes ver el paso a paso aquí. (Link a post de como cancelar).

- Política de asistencia y puntualidad [TAG: Condiciones]

Description: Te mostramos detalladamente nuestra política de cancelación de clases

URL Slug: politica-cancelacion-clases

Tabla de contenidos: NO

Te recordamos la importancia de la puntualidad para poder sacar el máximo rendimiento a tus clases.

En Clasing, tienes hasta 15 minutos de margen para unirte a tu clase de 25 minutos, y 25 minutos de margen para unirte a tu clase de 55 minutos.

Los profes estarán esperando dentro de la clase durante ese tiempo. Pasados esos minutos, deberán salir del entorno de llamada y la clase se dará por atendida, siendo imposible la devolución de los créditos correspondientes a la misma.

En caso de que estés dentro de la llamada, y no veas a tu profe, refresca la página para asegurarte de que no es un problema de carga. Si tu problema persiste, ponte en contacto con nosotros de manera inmediata a través del chat, o enviándonos un mail a atencion.cliente@clasinelts.com

- Política de devolución de créditos [TAG: Condiciones]

Description: Te mostramos detalladamente nuestra política de devolución de créditos

URL Slug: politica-cancelacion-clases

Tabla de contenidos: NO

Por no asistencia del profesor

Si por algún motivo, no puedes disfrutar de tu clase **porque tu teacher no se ha presentado**, no te preocupes, en cuanto revisemos tu caso, el crédito o créditos correspondientes a esa clase, **serán devueltos** a la mayor brevedad.

Por incidencia técnica en la plataforma o durante la clase

Si por una incidencia técnica **por parte de nuestra plataforma**, no puedes disfrutar de tu clase con normalidad, no te preocupes, en cuanto revisemos tu caso, el crédito o créditos correspondientes a esa clase, **serán devueltos** a la mayor brevedad.

No podemos hacernos responsables de incidencias técnicas causadas en el lado del alumno, pero si tienes cualquier duda técnica o podemos ayudarte con cualquier cuestión, contacta con nosotros siempre que lo necesites! Puedes enviarnos un mail a soporte@clasingelts.com

- Política de reembolso [TAG: Condiciones]

Description: Te mostramos detalladamente nuestra política de reembolso

URL Slug: politica-reembolso-clases

Tabla de contenidos: NO

Primero de todo, lamentamos que no estés conforme con nuestros servicios o sus resultados. 🙏

Una vez que realices el pago de tu pack, verás tus créditos cargados en tu perfil. Tienes 15 días naturales para solicitar un reembolso total de tu pack siempre y cuando no hayas empezado a consumir tus clases.

Para solicitar dicha devolución, simplemente envíanos un correo a atencion.cliente@clasingelts.com y haremos todo lo que esté en nuestra mano para ayudarte.

Una vez que recibamos la solicitud, verificaremos que el pack de clases no ha sido empezado y procederemos a reembolsar el dinero por la misma vía que se hizo el pago original. 💰

➡ Es importante tener en cuenta que una vez comiences a gastar tu pack de clases, no podrás recibir un reembolso del mismo.

Nos encantaría que nos dieras tu feedback para poder mejorar, y estamos a tu disposición a través del correo atencion.cliente@clasingelts.com para que nos expongas con el mayor detalle posible tu caso y poder ayudarte en cualquier cosa que esté en nuestra mano.

- Condiciones de uso del servicio por menores de edad [TAG: Condiciones]

Al acceder y utilizar nuestra plataforma de clases, los menores de edad deben tener autorización y supervisión de sus padres o tutores legales. Si no se cuenta con esta supervisión y autorización, no está permitido el uso del servicio.

Para que un menor de edad utilice los servicios de nuestra plataforma, es necesario que un padre o tutor legal registre la cuenta. Debe proporcionarse información precisa y completa durante el proceso de registro y mantenerla actualizada. Es responsabilidad del padre o tutor proteger la confidencialidad de la cuenta y contraseña.

El padre o tutor legal puede cancelar la suscripción en cualquier momento a través de la configuración de la cuenta. Las políticas de reembolso varían según el

tipo de suscripción y se detallan en nuestra política de reembolsos disponible en el sitio web.

Nos comprometemos a proteger la privacidad y la seguridad de la información personal del menor. Nuestra política de privacidad detalla cómo recopilamos, utilizamos y protegemos dicha información. Los padres o tutores legales deben revisar y aceptar nuestra política de privacidad en nombre del menor.

Para cualquier consulta o asistencia respecto a estos términos, los padres o tutores legales pueden contactarnos a través del correo electrónico o el formulario de contacto disponible en nuestra plataforma.

- PROMO AMIGO [TAG: Condiciones]

En Clasing nos enorgullece decir que nuestros mejores embajadores son nuestros alumnos.

Por ello, por cada alumno que recomienda a otro, ¡ambos se benefician de una clase gratis en su siguiente compra!

Si traes a un amigo, por cada persona que compre usando tu código **os regalamos 1 hora de clase extra cada uno.**

Y además, si consigues que 5 personas compren usando tu código te conviertes en la figura Ambassador y **tendrás 10% de descuento en todo lo que compres forever.**

La promo Amigo sólo es aplicable a alumnos en activo y con créditos disponibles y la invitación es válida para nuevos alumnos que adquieran cualquiera de nuestros packs.

Para disfrutar de esta promo, solo tienes que hacer clic en el botón "Trae a un amigo" dentro de tu portal de estudiantes y seguir los pasos que indican!

- Seguridad en los pagos [TAG: Condiciones]

Description: Te mostramos detalladamente nuestra política de reembolso

URL Slug: politica-cancelacion-clases

Tabla de contenidos: NO

- ¿El pack de 3 meses que incluye? [TAG: ClasingGo]

El pack de 3 o de 12 meses es para ClasingGo. En el apartado ClasingGo encontrarás toda la información al respecto.

ASISTENCIA AL ALUMNO B2B

- Si soy alumno de empresa, ¿qué pack me corresponde? [TAG: B2B]
-
- Si soy alumno de empresa y mi formación es bonificable, ¿qué tengo que hacer? [TAG: B2B]
 - Si soy alumno de empresa ¿caducan mis clases?
 - Soy alumno de empresa ¿cómo funcionan mis clases grupales? Cancelaciones, cambios...
 - Soy alumno de empresa

CLASING GO

- ¿Qué es ClasingGo y qué incluye? [TAG: ClasingGo]
- ¿Cuánto cuesta ClasingGo? [TAG: ClasingGo]

SUGERENCIAS de FAQs

- Tengo clases programadas durante todos los días pero quiero hacer un parón de “X” tiempo, ¿Cómo lo hago, pierdo mi horario y mi profesor, puedo mantenerlo?
- ¿Puedo cambiar el horario de mis clases regulares durante únicamente una semana y luego volver al de siempre?