

# 08. Probleme tehnice

Video nu funcționează, probleme de sunet, plata nu a trecut, e-mailurile nu ajung, erori în contul personal, suportul platformei.

- Nu se redă videoclipul antrenamentului
- Plata a fost retrasă, dar accesul nu s-a deschis
- Nu primesc e-mailuri de la școală

# Nu se redă videoclipul antrenamentului

## Răspuns scurt

În 90% din cazuri ajută reîmprospătarea paginii (Ctrl+F5) sau trecerea într-un alt browser. Dacă nu funcționează, verifică conexiunea la internet și cache-ul browserului.

## Pași de verificare

1. **Reîmprospătează pagina** cu Ctrl+F5 (Windows) sau Cmd+Shift+R (Mac)
2. **Schimbă browserul** — recomandăm Chrome sau Firefox
3. **Curăță cache-ul** browserului
4. **Verifică internetul** — viteza minimă este 5 Mbps
5. **Dezactivează VPN** dacă este activ

Dacă niciunul dintre pași nu ajută, scrie suportului cu un screenshot al erorii și informația despre browser și sistem de operare.

# Plata a fost retrasă, dar accesul nu s-a deschis

## Răspuns scurt

Accesul se activează automat în 5-10 minute după confirmarea plății. Dacă a trecut mai mult timp, scrie suportului cu confirmarea de plată — verificăm și deblocăm manual.

## Ce să trimiți suportului

- screenshot sau PDF cu confirmarea de plată de la bancă
- e-mailul folosit la înregistrare
- data și ora aproximative ale plății

## Timpul de reacție

În orele de lucru (10:00-19:00) — răspundem în 30 de minute. În afara orelor de lucru — în prima parte a zilei următoare. Accesul se deschide imediat ce confirmăm plata.

# Nu primesc e-mailuri de la școală

## Răspuns scurt

Verifică folderul **Spam** și **Promoții** în căsuța ta de e-mail. Dacă e-mailurile sunt acolo, marchează expeditorul ca „nu este spam” — viitoarele mesaje vor ajunge în Inbox.

## Pași suplimentari

1. **Adaugă în contacte** adresa [noreply@fitnessmama.com](mailto:noreply@fitnessmama.com)
2. **Verifică setările** de filtrare a e-mailurilor
3. **Confirmă în cont** că ai bifat consimțământul pentru e-mailuri

Dacă e-mailurile nu ajung deloc nici în Spam, scrie suportului — verificăm dacă adresa ta nu a fost adăugată din greșeală în lista de blocare.