

«به نام خدا»

اشکالات رایج و سوالات متداول

این فایل آخرین بار در تاریخ ۱۴۰۲/۱۱/۱۳ بروزرسانی شده است (دانلود جدیدترین ویرایش این فایل)

تذکر مهم:

- با توجه باینکه اکثر مشکلات گزارش شده، از **عدم مطالعه راهنمای محصولات** ناشی می شود، لذا از دانشجویان عزیز اکیداً تقاضا می شود، پیش از شروع به استفاده از محصول، ابتدا راهنمای **"آموزش دانلود، نصب و فعالسازی محصول"** را بدقت مطالعه کنند.
- از دانشجویان عزیز تقاضا می شود در صورت بروز اشکالات فنی هنگام اجرای نرم افزار کلاس، **حتی الامکان با رعایت ترتیب زیر** از خدمات پشتیبانی بهره مند شوند:
 - مطالعه متن راهنمای ذیل
 - ارسال پیام برای آیدی پشتیبانی تلگرامی: @eehomeAdmin
 - ارسال ایمیل برای واحد فنی سایت: info@mtaghavi.ir
 - تماس تلفنی با مدیریت خانه برق ۰۲۱۲۲۹۴۵۲۲۹

مقصود از **"فایل نصبی پلیر"** در این راهنما، هر دو فایل زیر می باشد:

- فایل نصب پلیر فایل های ویدیویی با نام EEhome_Player.exe
- فایل نصب پلیر فایل های متنی با نام EEhome_EbookPlayer.exe

- علیرغم **install** کردن **فایل نصبی پلیر**، هنگام اجرای فایل های کلاس با پیام **"پیش نیاز برنامه پیدا نشد"** مواجه می شوم. چطور می توانم این مشکل را حل کنم؟
پاسخ: رایجترین دلیل برای بروز این مشکل این است که شما ترتیب نصب پلیرها را رعایت نکرده اید. برای حل مشکل، لطفاً ابتدا پلیر ایبوکها و سپس پلیر ویدیوها را نصب فرمائید.
- علیرغم اجرای راهکار مرحله قبل، هنگام اجرای فایل های کلاس باز هم با پیام **"پیش نیاز برنامه پیدا نشد"** مواجه می شوم. چطور می توانم این مشکل را حل کنم؟
پاسخ: اگر مطمئن هستید که آخرین نسخه پلیر^۲ را نصب کرده اید ولی باز هم با این خطا مواجه می شوید، این احتمال وجود دارد که آنتی ویروس شما، **اشتباهاً** خود پلیر یا فایل های نصبی پلیر را بعنوان ویروس از روی کامپیوترتان حذف کرده باشد. برای رفع این مشکل، کافست طبق توضیحات ذیل فایل های نصبی پلیر را در لیست استثنائات (Exclusions) آنتی ویروس خود قرار دهید. بعنوان مثال:

۱- یا پیام: "operation did not complete successfully because the file contains a virus or potentially unwanted software"

۲- لطفاً جهت دریافت آخرین نسخه پلیر، با واحد پشتیبانی تماس بگیرید.

۱. اگر از ویندوز ۱۰ استفاده میکنید و مطمئنید که بجز **آنتی ویروس استاندارد ویندوز**، هیچ آنتی ویروس دیگری روی کامپیوتر شما نصب نشده، کافیت بصورت زیر عمل کنید^۱:

- طبق [این آموزش](#) فایل های نصبی پلیر (یعنی: EEhome_Player.exe و EEhome_EbookPlayer.exe) را در لیست Exclusions قرار دهید.
- حتماً** کامپیوتر را ریستارت کنید.
- فایل های EEhome_EbookPlayer.exe و EEhome_Player.exe را با رعایت ترتیب مجدداً اجرا و نصب کنید.
- اگر با انجام مراحل فوق مشکل حل نشد، فایل های player.exe که در مسیرهای زیر وجود دارند را نیز در لیست Exclusions قرار دهید:

C:\Program Files (x86)\EEhome Player\player.exe
C:\Users\<username>\AppData\Local\EEbook\player.exe

۲. اگر از آنتی ویروس ESET استفاده میکنید، بصورت زیر عمل کنید:

- با کلیک روی آیکون **آنتی ویروس ESET** در کنار ساعت ویندوز، موقتاً آنرا pause یا disable کنید.
- فایل EEhome_Player.exe را در لیست Performance exclusions قرار دهید ([آموزش](#)).
- فایل EEhome_Player.exe را در لیست Detection exclusions قرار دهید ([آموزش](#)).
- همانند مرحله قبل، حتی الامکان مسیر C:\Windows\Microsoft.NET را نیز در لیست Detection exclusions قرار دهید.
- حتماً** کامپیوتر را ریستارت کنید.
- فایل های EEhome_EbookPlayer.exe و EEhome_Player.exe را مجدداً اجرا و نصب کنید.
- اگر پس از اجرای دقیق مراحل فوق باز هم مشکل حل نشد، قطعاً مشکلی در آنتی ویروس شما وجود دارد و با uninstall نمودن آنتی ویروس، به احتمال زیاد مشکل حل میشود (معمولاً در این حالت، خود آنتی ویروس eset نیز هشدار آسیب دیدگی و غیر ایمن بودن آنتی ویروس را نمایش میدهد).

۳. اگر از ویندوز ۸ استفاده میکنید و مطمئنید که بجز **آنتی ویروس استاندارد ویندوز**، هیچ آنتی ویروس دیگری روی کامپیوتر شما نصب نشده، کافیت بصورت زیر عمل کنید:

- لطفاً برای حل این مشکل، از طریق منوی settings و سپس زیر منوی excluded files and locations، [فایل نصبی پلیر](#) و همچنین پوشه پلیر را در لیست exclusions (یا استثنائات) قرار دهید.
- حتماً** کامپیوتر را ریستارت کنید.
- فایل های EEhome_EbookPlayer.exe و EEhome_Player.exe را مجدداً اجرا و نصب کنید.

نکته: گرچه مراحل Exclude کردن برای سایر آنتی ویروسها (مانند: **آنتی ویروس رایگان و اورجینال کسپراسکی**) نیز مشابه است، ولی اگر خودتان قادر به انجام این کار نیستید، میتوانید از پشتیبانی تلگرامی کمک بگیرید.

رفع ابهام: همانطور که در این مقاله از سایت معتبر PCWorld نیز توضیح داده شده، خطای فوق، که نوعی خطای false positives محسوب

۱- البته در برخی از موارد ممکن است [آموزش موجود در این لینک](#) نیز راهگشا باشد.

۲- username همان نام کاربری ویندوز شماست.

میشود، سبب میشود آنتی ویروس شما، **اشتباهاً** یک نرم افزار **خوش خیم** را بعنوان **ویروس** شناسایی کند (این خطا عموماً در آنتی ویروسهای رایگان یا کرک شده مشاهده میشود).

۳- هنگام دانلود فایل نصبی پلیر توسط مرورگر، پیام **"This File Can't Be Downloaded Securely"** توسط مرورگر نمایش داده میشود. چطور این مشکل را حل کنم؟

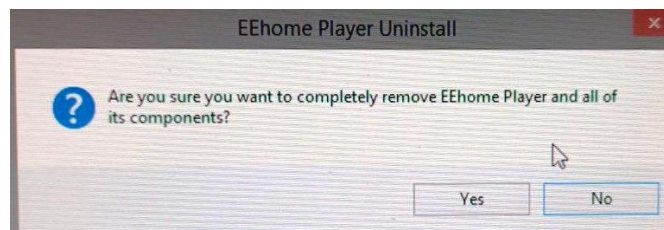
پاسخ: برای حل این مشکل به ترتیب راهکارهای زیر را بررسی کنید:

۱. از یک مرورگر دیگر مانند مرورگر استاندارد ویندوز (یا همان Internet Explorer) استفاده کنید.
۲. روی فلش کنار فایل دانلود شده کلیک کرده و از بین گزینههای **Discard** و **keep** گزینه **keep** را انتخاب کنید.
۳. کش مرورگر خود را پاک کنید.

۴- فایل پلیر را از پنل کاربری ما حذف کرده اما پس از اکسترکت نمودن آن، فایل **نصبی پلیر** ناگهان حذف میشود. چطور این مشکل را حل کنم؟

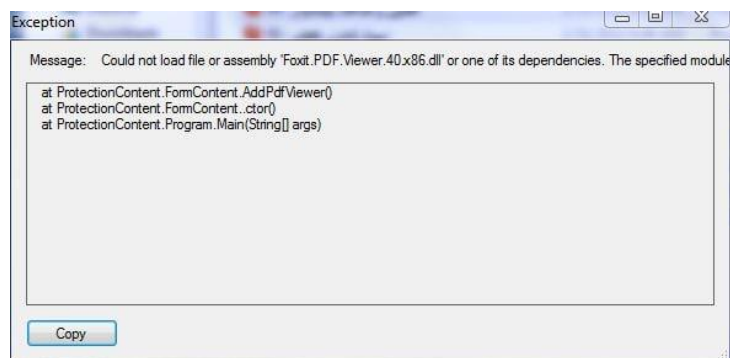
پاسخ: برای حل این مشکل کافست طبق توضیحات بند قبل، فایل **نصبی پلیر** را در لیست exclusions آنتی ویروس خود قرار دهید.

۵- هنگام باز کردن ویدیوها، با پیام **uninstall کردن پلیر (تصویر زیر)** مواجه می شوم و ویدیوها باز نمی شوند. چطور می توانم این مشکل را حل کنم؟



پاسخ: برای حل این مشکل کافست طبق توضیحات بند قبل، فایل **نصبی پلیر** را در لیست exclusions آنتی ویروس خود قرار دهید.

۶- گرچه فایل **نصبی پلیر** را نصب کرده ام ولی هنگام اجرای فایل های کلاس، یا هیچ اتفاقی نمی افتد، یا ویدیوها منقطع پخش می شوند، یا با پیام **زیر مواجه می شوم**. چطور می توانم این مشکل را حل کنم؟

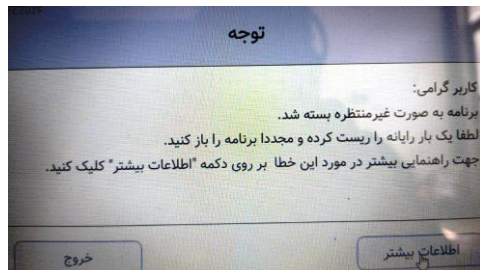


۱. **پاسخ:** برای حل این مشکل، ابتدا مطمئن شوید که فایل های کلاس را داخل پوشه های تودرتو یا پوشه های با نام های طولانی یا

فارسی قرار نداده/ید و اگر باز هم مشکل حل نشد، به ترتیب راهکارهای زیر را بررسی کنید:

۲. فایل موجود در این لینک را دانلود و نصب کنید. سپس کامپیوتر را ریستارت کرده و مجدداً پلیر را نصب کنید (سورس فایل).

۳. [فایل موجود در این لینک](#) را دانلود و نصب کنید. سپس کامپیوتر را ریستارت کرده و مجدداً پلیر را نصب کنید ([سورس فایل](#)).
- ۷- هنگام مشاهده ویدیوها با دور تند، یا ویدیوها بطور ناگهانی بسته می‌شوند^۱، یا با پیام "برنامه به صورت غیرمنتظره بسته شد" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟



پاسخ: برای حل این مشکل، کفایت به ترتیب راهکارهای زیر را بررسی کنید:

۱. پلیر را uninstall کرده و سیستم را ریستارت کنید. سپس دوباره پلیر را install کنید.
 ۴. [فایل موجود در این لینک](#) را دانلود و نصب کنید. سپس کامپیوتر را ریستارت کرده و مجدداً پلیر را نصب کنید ([سورس فایل](#)).
 ۲. [فایل موجود در این لینک](#) را دانلود و نصب کنید. سپس کامپیوتر را ریستارت کرده و مجدداً پلیر را نصب کنید ([سورس فایل](#)).
- ۸- هنگام اجرای فایل‌های کلاس، با خطای "Init Display Error" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: این خطا زمانی رخ می‌دهد که قابلیت aero روی ویندوز غیرفعال شده باشد. برای رفع این مشکل، حتماً ابتدا مطمئن شوید که درایور کارت گرافیک را به درستی نصب کرده‌اید^۲ و چنانچه مشکل حل نشد، بترتیب راهکارهای ذیل را بررسی کنید:

۱. قابلیت **aero** را طبق [این آموزش](#) فعال کنید. سپس حتماً **تم ویندوز**^۳ خود را حداقل یکبار تغییر دهید ([آموزش تغییر تم ویندوز](#)).
 ۲. از منوی استارت، گزینه Run را انتخاب کرده و در پنجره Run عبارت sysdm.cpl را تایپ کرده و آنرا ok کنید. سپس به مسیر **Settings >> Advanced** بروید و تیک گزینه **Save taskbar thumbnail previews** را انتخاب کنید ([مرجع](#)).
 ۳. اگر با انجام مراحل فوق باز هم مشکل شما حل نشد، لطفاً با پشتیبانی تلگرامی تماس بگیرید.
- ۹- هنگام اجرای فایل‌های کلاس، با خطای "An unhandled error occurred" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟
- پاسخ: برای حل این مشکل، راهکارهای ذیل را بترتیب انجام دهید:

۱. به مسیر مقابل بروید و سپس کل محتوای پوشه را پاک کنید:
`%appdata%\ir.eehome.player`
 ۲. با استفاده از دکمه copy، متن خطا را برای واحد پشتیبانی سایت ارسال فرمائید.
- ۱۰- هنگام اجرای فایل‌های کلاس، با خطای "Player.exe Has stopped working" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

۱- معمولاً در این حالت سرعت سیستم نیز شدیداً کاهش پیدا می‌کند و ممکن است فن سیستم نیز دائماً روشن بماند.

۲- اگر کارت گرافیک به درستی نصب شده باشد، نباید در Device Manager در کنار نام گرافیک علامت تعجب قرار گرفته باشد.

پاسخ: با مراجعه به [این لینک](#)، نرم افزار Microsoft .NET Framework 4.7.2 offline installer package now را دانلود و نصب کنید. اگر با اجرای راهکار فوق نیز مشکل مرتفع نشد، این بدین معناست که فایل‌های هسته سیستم عامل ویندوز دچار آسیب جدی شده‌اند و باید یک ویندوز جدید و سالم نصب فرمائید^۱.

۱۱- هنگام اجرای **برخی از فایل‌های کلاس**، با خطای 0x8007048 مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟



The application has encountered an error: No application is associated with the specified file for this operation. (0x80070483)

Please contact the publisher of this application for more information.

پاسخ: این خطا زمانی ظاهر می‌شود که هسته سیستم عامل دچار آسیب جدی شده باشد^۲ و تنها راهکار حل آن، نصب مجدد یک ویندوز سالم و جدید می‌باشد. با این حال راهکارهای ذیل نیز ممکن است **بطور موقت** به حل این مشکل کمک کنند:

۱. فایل‌های محصول را در پوشه های تودرتو با نامهای طولانی قرار ندهید. بعنوان مثال، بجای مسیر تودرتوی d:\A\B\C\D\E\F فایلها را در مسیر ساده d:\F قرار دهید.
۲. پلیر را Uninstall کرده^۳ و کامپیوتر را ریستارت کنید و سپس دوباره آنرا نصب کنید.
۳. پیش از اجرای هر فایل، نام آن فایل را تغییر داده و از یک نام انگلیسی بسیار ساده و کوتاه مانند a.EEhome استفاده بفرمائید.

۱۲- هنگام اجرای **فایل‌های کلاس**، با خطای "نتیجه نامعتبر از سرور دریافت شد" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: این پیام زمانی ظاهر می‌شود که سیستم شما قادر به برقراری ارتباط با سرور خانه برق نباشد. برای حل این مشکل بترتیب راهکارهای زیر را بررسی بفرمائید:

۱. به مسیر مقابل بروید و سپس کل محتوای پوشه را پاک کنید: %appdata%\ir.eehome.player
۲. آنتی ویروس کامپیوتر خود را بطور موقت غیرفعال کنید. چنانچه مشکل حل شد، این بدان معناست که اشکال از آنتی ویروس است و با نصب یک آنتی ویروس دیگر مشکل حل می‌شود ([دانلود آنتی ویروس پیشنهادی خانه برق](#)).
۳. بررسی کنید که آیا با استفاده از vpn مشکل حل می‌شود یا خیر؟
۴. اگر راهکارهای فوق مؤثر واقع نشد، تنها دلیل ممکن، آسیب دیدگی جدی فایل‌های هسته سیستم عامل ویندوز است و لذا باید یک ویندوز جدید و سالم روی سیستم نصب شود و پس از نصب ویندوز، ابتدا پلیر را نصب و تست کنید.

۱۳- هنگام اجرای **فایل‌های کلاس**، با خطای "مشخصات این فایل با سرور همسان نیست" مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: این مشکل بدلیل دانلود ناقص یا خراب فایل رخ می‌دهد و برای حل آن کافیتست مجدداً آن فایل را از پنل کاربری خود دانلود بفرمائید.

۱۴- پس از وارد نمودن شماره سریال، پلیر فعال نمی‌شود و با پیام "کاربر گرامی شماره سریال مورد نظر وجود ندارد" مواجه می‌شوم. چطور این مشکل را حل کنم؟

۱- البته خطای "Player.exe Has stopped working" در شرایطی که سخت افزار کامپیوتر بسیار ضعیف باشد نیز، ممکن است رخ بدهد.

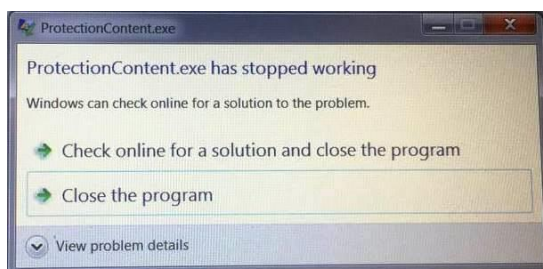
۲- بخصوص بدلیل آلوده شدن سیستم به ویروس

۳- اگر پلیر بطور کامل uninstall نشد، همین موضوع نیز مؤید این مطلب است که هسته ویندوز دچار آسیب جدی شده است.

پاسخ: این مشکل غالباً برای کاربرانی رخ میدهد که چندین محصول از محصولات خانه برق را تهیه کرده‌اند و تنها دلیل بروز آن، بی‌دقتی در وارد نمودن شماره سریال میباشد. بعنوان مثال ممکن است شما قصد باز نمودن ویدیویی از پکیج ۳ کنترل را داشته باشید ولی اشتبهاً در حال وارد نمودن شماره سریال پکیج ۳ مدار باشید!

تذکر مهم: دانشجویانی که شماره سریال آنها با ۰۰۰ آغاز نمیشود، باید شماره سریال خود را طبق دستورالعمل موجود در فایل رخدادنگار تغییر بدهند.

۱۵- هنگام اجرای برخی از فایل‌های کلاس، با خطای زیر مواجه می‌شوم. چطور می‌توانم این مشکل را حل کنم؟



پاسخ: این خطا معمولاً زمانی ظاهر میشود که ورژن پلیر با ورژن فایل‌های ویدیویی (یا متنی) مطابقت نداشته باشد. برای حل این مشکل کفایت علاوه بر پلیر، فایل‌های ویدیویی (یا متنی) را نیز مجدداً دانلود بفرمایید.

۱۶- وقتی سعی میکنم یکی از فایل‌ها را باز کنم، با پیام "لطفاً درایور کارت گرافیک را بروز کنید و مجدداً پلیر را باز کنید" مواجه می‌شوم. چطور مشکل را حل کنم؟

پاسخ: اگر مطمئنید که درایور کارت گرافیک را به درستی نصب کرده‌اید، تنها دلیل ممکن برای ظاهر شدن این پیام نادر، فعال بودن قابلیت Hyper-V بر روی سیستم شماست. برای حل این مشکل بترتیب راهکارهای ذیل را انجام دهید:

۱. لطفاً جهت دریافت فایل غیرفعال‌کننده اتوماتیک Hyper-V، با واحد پشتیبانی سایت مکاتبه فرمائید.
۲. چنانچه راهکار قبلی مفید واقع نشد، باید قابلیت Hyper-V را بصورت دستی غیرفعال کنید. بدین منظور کفایت وارد BIOS سیستم خود شوید، و سپس گزینه^۲ virtualization را از داخل بایوس disable کنید. آموزش موجود در این لینک مراحل این کار را توضیح میدهد.^۳

۱۷- هنگام فعالسازی محصول، با پیام "برای استفاده از این نرم افزار نیاز به اینترنت دارید" مواجه می‌شوم. چطور این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: این پیام نشان میدهد که دسترسی شما به اینترنت با اشکال مواجه شده است (مثلاً بدلیل استفاده از VPN یا عدم دسترسی به اینترنت). برای رفع این مشکل کفایت با IP واقعی خود^۴ به اینترنت متصل شوید و مجدداً پروسه فعالسازی را انجام دهید.

توجه! لطفاً توجه بفرمایید که گرچه اتصال به اینترنت جهت مشاهده فیلمها ضروری است، ولی مصرف اینترنت شما دقیقاً صفر است.

۱۸- فیلمها Play می‌شوند ولی در لحظاتی از نمایش فیلم، تصویر به هم میریزد؟

۱- اگر کارت گرافیک به درستی نصب شده باشد، نباید در Device Manager در کنار نام گرافیک علامت تعجب قرار گرفته باشد.

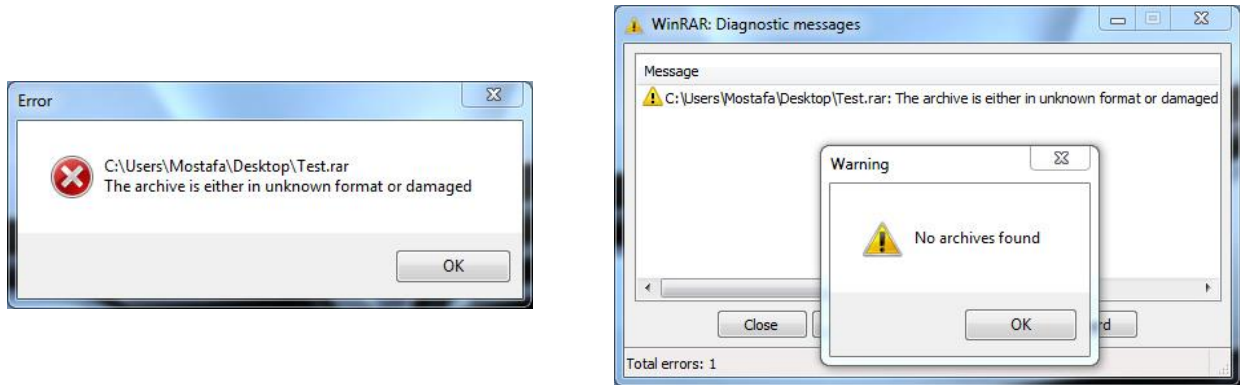
۲- یا Intel Virtualization Technology

۳- ممکن است نیاز به غیرفعال نمودن Secure Boot، و ویژگیهای vtd و vtx نیز باشد.

۴- یعنی بدون استفاده از VPN و ...

پاسخ: گرچه احتمال وقوع این خطا بسیار پائین است، با این حال، لطفاً در صورت مواجهه با این مشکل، مراتب را به واحد پشتیبانی تلگرامی سایت منتقل فرمایید.

۱۹- فایلی را از سایت دانلود کرده‌ام اما در هنگام **Extract** کردن آن، با خطاهایی مانند تصاویر ذیل که به معنای خراب بودن یا ناشناخته بودن فایل دانلود شده می‌باشند، مواجه می‌شوم. چطور این مشکل را حل کنم؟



تذکر مهم: کلیه فایل‌هایی که بر روی سایت قرار گرفته‌اند، بارها و بارها تست شده‌اند و از هر نظر سالم و بدون مشکل هستند. بنابراین چنانچه با پیامی مبتنی بر خرابی فایل دانلود شده مواجه شده‌اید، دوباره آن فایل را دانلود **نکنید!** و ابتدا راهکارهای ذیل را تست کنید.

پاسخ: خطاهای فوق به دو دلیل ظاهر میشوند:

الف) نصب نادرست نسخه **حرفه‌ای** نرم‌افزار WinRAR بر روی کامپیوتر شما

ب) خراب دانلود شدن فایل

برای حل این مشکل، به ترتیب راهکارهای زیر را بررسی کنید:

۱. **نصب نرم‌افزار مناسب:** نرم‌افزار رایگان 7-Zip را [از این لینک](#) دانلود و نصب کنید و سپس با استفاده از آن، فایل دانلود شده را Extract کنید.

۲. **تعمیر فایل دانلود شده خراب:**

a. آخرین نسخه نرم‌افزار WinRAR را [از این لینک](#) دانلود و نصب کنید و **حتماً آن را Register نیز بنمائید** (چنانچه Register کردن را بطور صحیح انجام داده باشید، نباید عبارت evaluation در بالای پنجره WinRAR ظاهر شود).

b. نرم‌افزار WinRAR را اجرا کنید و از داخل محیط نرم‌افزار WinRAR به محلی که فایل(های) فشرده را دانلود کرده‌اید بروید و کلیه فایل(های) دانلود شده را انتخاب کرده و برای تعمیر آنها، دکمه Repair که در نوار بالایی نرم‌افزار وجود دارد را بزنید.

c. محلی مناسب برای ذخیره فایل‌های Repair شده انتخاب کنید.

d. به محلی که برای ذخیره فایل‌های Repair شده انتخاب کرده بودید مراجعه کنید و فایل‌های جدید را Extract نمائید.

۲۰- قصد دانلود یکی از فایل‌های موجود بر روی سایت را دارم ولی فایل دانلود نمی‌شود و با خطاهایی نظیر:

This Site Can't Be Reached مواجه می‌شوم. آیا این لزوماً بدان معناست که سایت دچار اشکال شده است؟

پاسخ: خیر، چند راهکار مؤثر برای رفع این مشکل عبارتند از:

a. قطع کردن فیلترشکن یا VPN

b. ریست کردن مودم

c. ریست کردن کامپیوتر

d. پاک کردن کش مرورگر

e. استفاده از یک مرورگر دیگر^۱

f. ماکول کردن دانلود به زمانی دیگر^۲

تذکر مهم: لطفاً توجه فرمائید که گرچه دلیل اصلی دانلود نشدن یک فایل، اختلالات اینترنتی می باشد، ولی هیچ دلیلی برای اینکه این اختلال الزاماً از جانب سرورهای خانه برق باشد وجود ندارد و براساس آمار موجود، این اشکال در بسیاری از موارد از جانب سرویس دهنده اینترنتی کاربران عزیز می باشد. بهر حال برای اطمینان از اینکه مشکل فوق از جانب سرورهای ما می باشد یا خیر، میتوانید بصورت زیر عمل کنید:

a. به یکی از سایتهای زیر مراجعه کنید:

<https://mihanmonitor.com/>

<https://www.uptrends.com/tools/uptime>

b. آدرس فایلی که هنگام دانلود آن با خطا مواجه می شوید را در کادر مقابلتان وارد کنید.

c. روی دکمه "بررسی" کلیک کنید.

d. اگر نتایج بررسی مثبت (سبز) بود، این بدان معناست که هیچ اشکالی از جانب سرورهای خانه برق وجود ندارد.

۲۱- فایلی را دانلود کرده ام ولی حجم آن کمتر از مقداری است که در سایت شما مشخص شده است. مثلاً گرچه حجم فایل در سایت شما

1GB درج شده است، اما حجم فایلی که من دانلود کرده ام، 0.5GB است. چطور این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: گرچه احتمال وقوع این مشکل تقریباً صفر است ولی در صورت مواجهه با آن، کفایت یا با واحد پشتیبانی سایت تماس بگیرید و یا اینکه به انتهای آدرس مربوط به لینک دانلود، یک علامت سؤال ؟ اضافه کنید و مجدداً محصول را دانلود کنید تا فایل بصورت کامل دانلود شود (بعنوان مثال چنانچه لینک مورد نظر شما: http://dl.mtaghavi.ir/Print_guide.pdf می باشد، باید آنرا بصورت: http://dl.mtaghavi.ir/Print_guide.pdf? در مرورگر خود وارد کنید).

نکته: استفاده از نماد علامت سؤال ؟ در انتهای یک لینک دانلود، سبب می شود تا لینک مربوطه به آن فایل، Refresh شده و حافظه پنهان سرویس دهنده اینترنتی شما پاک شود و کانکشن جدیدی از سرور برای شما جایگزین گردد.

۲۲- آیا می توانم پس از Extract کردن فایلها، پوشه محصول را به مسیر دلخواه دیگری در هارد دیسک کامپیوترم انتقال دهم؟

پاسخ: بله

۲۳- آیا می توانم پس از Extract کردن فایلها، پوشه محصول را به حافظه های جانبی مثل فلش مموری و ... منتقل کنم و از آن مسیر محصول را اجرا کنم؟

۱- این حالت معمولاً زمانی ضرورت پیدا میکند که مرورگر فعلی، فایلهای سایر سایتهای نیز را بصورت خراب یا ناقص دانلود کند.

۲- این حالت بسیار نادر بوده و معمولاً زمانی رخ می دهد که اشکالی در شبکه زیرساخت کشور رخ دهد.

پاسخ: بله ولی این کار به لحاظ فنی و کیفی توصیه نمی‌شود.

۲۴- آیا می‌توانم به فایل PDF بدون قفل جزوات نیمه‌آماده هم دسترسی داشته باشم؟

پاسخ: بله، کلیه جزوات نیمه‌آماده، بصورت قفل‌گذاری نشده در [پنل کاربری](#) شما وجود دارند.

۲۵- شماره سریال محصول را گم کرده‌ام. آیا امکان بازیابی آن وجود دارد؟

پاسخ: بله. برای بازیابی شماره سریال محصول خود کافست از همان ایمیلی که پیش از این محصول خود را تهیه کرده‌اید یک ایمیل به آدرس info@mtaghavi.ir ارسال کنید تا شماره سریال مجدداً برای شما ایمیل شود (لازم بذکر است با توجه زمانبر بودن این کار، ممکن است پروسه بازیابی شماره سریال شما تا ۲ روز کاری به طول بیانجامد).

۲۶- بدلیل بی‌دقتی، نرم‌افزار خود را اشتبهاً روی کامپیوتری بجز کامپیوتر خودم فعال کرده‌ام. آیا می‌توانم نرم‌افزار را به کامپیوتر شخصی خودم انتقال بدهم؟

پاسخ: بله این امکان بلحاظ فنی و صرفاً برای یکبار امکانپذیر است ولی بدلیل پیچیدگی و زمانبر بودن پروسه نقل و انتقال قفل، این فرایند مستلزم پرداخت هزینه پشتیبانی می‌باشد.

۲۷- آیا نصب مجدد ویندوز موجب بروز اشکال در استفاده از نرم‌افزار کلاس می‌شود؟

پاسخ: خیر. شما مجازید به دفعات دلخواه ویندوز خود را تعویض کنید و این کار هیچ محدودیتی در استفاده از فایل‌های کلاس برای شما ایجاد نمی‌کند.

با آرزوی بهترینها

خازن‌برق (وبسایت رسمی استاد قنوی)