# FAQS

- TIPS FOR ATTENDING SESSIONS (ENGLISH)
- CONSEJOS PARA ASISTIR A LAS SESIONES EN LAS SALAS (CASTELLANO)




40 años aceia
asociación de centros de enseñanza de idiomas de andalucía

# FAQS (ENGLISH)

**Tips for attending sessions:**

**What do I do if a 'captcha' message appears in the video window?**
In the event that a 'captcha' message appears, click on the button, at that moment it will redirect you to the Zoom page where there will be another 'captcha' message button that you must press. Click on it and it will take you back to the ACEIA page. If it doesn't work, it's best to wait a few minutes and try again. Please be patient, these are Zoom security limitations that are sometimes insurmountable. If you cannot re-enter, try connecting through another device or by mobile.

**What do I do if I don't have sound when I change room or come from another area of the website?**
In the event that there is no sound in the room, make sure that when entering the live session you have clicked the "Enter using computer audio ". This button must be clicked when entering the room for the first time or entering a new room and also when clicking on full screen. If you are used to using Zoom you will see that it is quite similar to the mechanics when you enter a meeting.

**What do I do if the audio or video is choppy?**
If the video or audio is choppy, try to refresh the page and check the quality of your connection.

**What do I have to do to refresh the page?**
To refresh the page click on the circle button in the browser located at the top left:
It can also be reloaded by pressing the CTRL + R or CTRL + F5 keys (this is how the browser's cache is cleared since sometimes the browser's cache can also cause problems).

**Which browser is the most reliable for the best experience? Why don't I have audio in Safari?**
Recommended browser: **Google Chrome.**
The Safari browser does not yet support the programming of the platform. We are working on this.

**What do I do if when I enter my email and user name, I get an 'error' message or the message 'this email does not have an account created'?**
It may be that...
1. You are trying to access with an email which is different from the one you are registered with, or ...
2. You are not entering the password correctly, or ...
3. You are not on the official conference registration list. To solve this you must contact ACEIA so that we can verify the correct payment of your registration. If this payment is in order, ACEIA will instruct SOPORTE to provide you with access codes

**SUPPORT:** During the conference we will be able to attend your questions directly at the email **soporteaceia2020@gmail.com** or through the form that appears in the **SUPPORT** button of the website menu.

# FAQS (CASTELLANO)

**Consejos para una mejor experiencia en las sesiones en directo en salas:**

**¿Qué hago si me aparece un captcha en la ventana de video?**
En el caso de que aparezca un captcha haz click en el botón, en ese momento te redirigirá a la página Zoom donde habrá otro captcha que debes pulsar. Haz click y te devolverá a la página de ACEIA. Si no funciona, lo mejor es esperar unos minutos y volver a intentarlo. Ten paciencia, son limitaciones de seguridad de Zoom que a veces son insalvables. Si no consigues reingresar, prueba a conectar por otro equipo o por móvil.

**¿Qué hago si no tengo sonido cuando hago un cambio de sala o vengo desde otra sección de la web?**
En el caso de que no haya sonido en la sala hay que cerciorarse de que al entrar al directo se haya hecho click en el botón **"Entrar al audio por computadora"** . Hay que hacer click en este botón cuando se entra a la sala por primera vez o a una sala nueva y también cuando se hace clic en pantalla completa. Si estás acostumbrado a Zoom verás que es bastante similar a la mecánica cuando entras a una reunión.

**¿Qué hago si el audio o el video se entrecortan?**
En caso de que el video o el audio se entrecorten prueba a refrescar la página y revisa la calidad de tu conexión.

**¿Qué tengo que hacer para refrescar la página ?**
Para refrescar la página se puede hacer haciendo clic en el botón de círculo en el navegador situado arriba a la izquierda:
También se puede recargar pulsando las teclas CTRL+R o CTRL+F5 (así se limpia caché del navegador ya que a veces el caché del navegador también puede originar problemas)

**¿Qué navegador es el más fiable para mejor la experiencia? ¿Por qué en el navegador Safari no tengo audio?**
Navegador recomendado: **Google Chrome**
El navegador Safari aún no es compatible con la programación de la plataforma, estamos trabajando en ello.

**¿Qué hago si al introducir mi correo y usuario me sale un mensaje de *'error'* o el mensaje de '*este correo no tiene cuenta creada*'?**
Esto puede pasar porque...
1. Estás intentando acceder con otro correo distinto del que te registraste, o...
2. No estás introduciendo bien la password, o...
3. No figuras en el listado oficial de registro de la conferencia. Para solucionar esto último debes contactar con ACEIA para que verifiquemos el pago correcto de tu registro. Si esta comprobación es afirmativa, desde ACEIA daremos instrucciones a Soporte para que te proporcionen unas claves de acceso.

**SOPORTE:** Durante la conferencia podremos atender en directo tus consultas en el email **soporteaceia2020@gmail.com,** o a través del formulario que aparece en el botón **SOPORTE** del menú de la web.