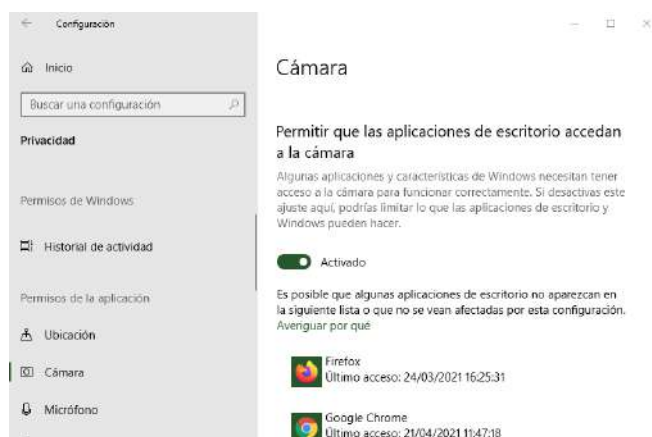


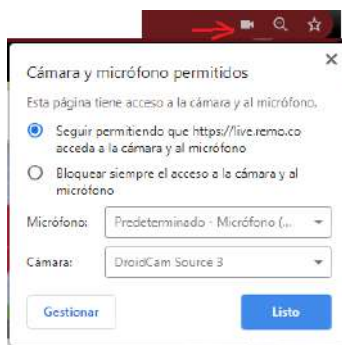
## SOLUCIONES PARA REMO

### ¿Problemas con [remo.co](https://remo.co)?

1. Lee con calma la [Guía de usuario](#).
2. Realiza el rápido [test técnico online de compatibilidad](#).
3. Utiliza un **ordenador** (no móvil ni tableta).
4. Comprueba que has abierto el enlace/url en **Google Chrome** o **Mozilla Firefox** (no en Internet Explorer, Opera, Microsoft Edge ni Safari).
5. Comprueba que en los **ajustes de tu ordenador** están habilitados los permisos de cámara y micrófono para Chrome y Firefox (Configuración > Privacidad > Cámara/Micrófono)



6. Y al revés, comprueba que **en tu navegador** están habilitados los permisos de cámara micrófono. **A la derecha del enlace/url** encontrarás el icono, clícalo para ver los permisos.



7. Prueba a cambiar la **entrada de internet** (conecta un cable Ethernet, cambia de punto WiFi, o si tienes un buen plan [conéctate con los datos de tu smartphone](#)).
8. Si el problema persiste, puedes intentar abrir la url en la App Chrome o Firefox de tu smartphone, aunque no disfrutarás al 100% de la experiencia...

### ¿Te conectas desde tu oficina?

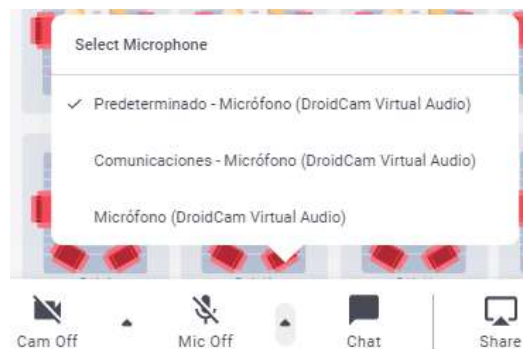
- La mayoría de problemas de conexión provienen de **firewalls** corporativos que las empresas tienen en la conexión WiFi de sus oficinas. Una alta seguridad

informática pensada para evitar virus, pero que penaliza a la hora de utilizar este tipo de herramientas nuevas.

- Si los consejos anteriores no te sirvieron, habla con tus compañeros del **departamento tecnológico de IT**. Con frecuencia tiene fácil y rápida solución, y podrán habilitarte los permisos para remo.co.

### ¿Utilizas cámara o micrófono externo?

- ¿Tienes un ordenador de mesa que necesite cámara/micrófono externo? ¿Utilizas portátil pero conectas cámara/micrófono externos para tener mejor calidad? En cualquier caso, siempre podrás controlar la entrada de audio y vídeo en los iconos que aparecen una vez entres en la sala.



- Prueba las diferentes opciones que te aparecen para comprobar que estás utilizando la que deseas.
- Si no ves ni oyes, prueba a **conectar y desconectar** la cámara/micrófono externo. Quizá el ordenador aún no lo haya reconocido.

### El truco estrella

- Lo bueno de Remo es que la sala es una url fija que no se pierde y no depende de que descargues ningún programa ni aplicación externa.
- En cualquier momento podrás **recargar / refrescar / actualizar** la página del navegador para que te detecte el sistema o se solucione la carga (Ctrl+F5 e icono de recargar).

