



PREGUNTAS FRECUENTES

TELÉFONOS/DISPOSITIVOS

- **¿Puedo usar la aplicación en un iPad en lugar de en un iPhone?**
Sí, puedes usar Vox Connect en todos los smartphones y tablets iOS o Android.
- **¿Qué antigüedad tiene que tener el teléfono para que Vox Connect funcione?**
Realmente no depende de la antigüedad del teléfono en sí, pero sí de su sistema operativo. Cualquier dispositivo lanzado después de 2017 habrá instalado automáticamente el sistema operativo mínimo necesario para que Vox Connect funcione. Vox Connect también puede funcionar en dispositivos más antiguos como el iPhone 6, que fue lanzado en 2014, siempre que el propietario haya actualizado regularmente el sistema operativo de ese iPhone.

En resumen, no depende de la edad del teléfono, sino de las "actualizaciones" de su sistema operativo. El requisito mínimo es:

- Apple: iOS 11
- Android: Android 5

AURICULARES

- **¿Vox proporciona auriculares para este tipo de servicio?**
No proporcionamos auriculares, puesto que la mayoría de la gente prefiere utilizar los suyos, ya que son específicos de sus teléfonos. Si los guías desean mantener un stock de auriculares de repuesto para sus invitados, entonces podemos proporcionarlos y les enviaremos un presupuesto por separado.
- **¿Qué tipos de auriculares de inalámbricos pueden usar las guías para hablar en la App?**
Todos los tipos de auriculares para smartphones son compatibles, incluyendo Bluetooth.
- **¿Tiene algún consejo sobre cómo funcionan estos sistemas para los usuarios de audífonos?**
Los auriculares propios diseñados para trabajar en su teléfono en conjunto con sus audífonos se pueden utilizar de la misma manera con Vox Connect como lo hacen con cualquier otra aplicación en su teléfono, como YouTube, Radio FM, etc.

CONECTIVIDAD

- **¿Qué pasa si el tour está en una zona subterránea?**
Si el tour se encuentra en una zona sin conexión a Internet, tú puedes conectar los dispositivos al Wi-Fi del lugar (si la señal es constante) o utilizar Vox Box, nuestra tecnología Wi-Fi portátil.

- **¿Qué conectividad debo usar para un lugar como el Vaticano?**
La Ciudad del Vaticano utiliza redes de Internet móviles italianas y la basílica de San Pedro tiene una red Vox WI-FI que puede ser utilizada.
- **¿Debo usar el código de 6 dígitos para las transmisiones de Internet y WI-FI?**
El código de 6 dígitos es el código que el guía debe compartir con los oyentes únicamente para unirse a la transmisión de Internet (la opción “Únete a red móvil”). Si el guía desea utilizar la transmisión WI-FI (“Únete a red WI-FI”), deben hacer lo siguiente:
 - El guía debe identificar y seleccionar una conexión WI-FI adecuada.
 - Todo el mundo debe conectarse al WI-FI que el guía ha elegido.
 - El guía le dará un nombre a la transmisión y los oyentes verán este nombre y se conectarán a él.
- **¿Por qué los invitados a veces oyen un retraso en la voz de la guía?**
Vox Connect tiene una latencia natural mínima, pero esto podría verse afectada en los momentos en que la potencia de la conectividad de datos del huésped o el sistema WI-FI de un lugar es débil.
- **¿Qué debo hacer si la transmisión se bloquea por alguna razón (pérdida de conexión, etc.) y muestra el mensaje 'esperando al presentador'?**
Si esto sucede debe volver a la aplicación y volver a unirse a la transmisión.

FUNCIONES

- **¿Es posible que los participantes hagan preguntas al guía durante el recorrido? Si es así, ¿cómo puede el guía responder?**
Los oyentes o visitantes pueden enviar preguntas escritas usando el botón de mensaje en Vox Connect (unidireccionalmente) y la guía puede responder por voz (las respuestas de mensajes escritos no son factibles).
- **¿Cómo hace el oyente una pregunta al guía si está fuera del rango de habla?**
Un usuario puede realizar una pregunta desde cualquier lugar, siempre y cuando estén conectados a través de streaming en Internet, ya que el rango es ilimitado. Sin embargo, no es posible hacer preguntas si están fuera de la cobertura de transmisión WI-FI, ya que no estarían conectadas.
- **¿Cómo se crea un fondo de audio (por ejemplo, coro/música que se reproduce cuando está en una iglesia)?**
Esta es una característica en el desarrollo y está previsto para el verano de 2021.
- **Si todo el grupo ha descargado la aplicación y un miembro se pierde, ¿puede la guía llamarlos a un punto de encuentro?**
Si el invitado está conectado a Vox Connect, el guía puede comunicarse verbalmente con el grupo. Sin embargo, no pueden hablar individualmente con una persona con Vox Connect.
- **¿Puede el/la guía apuntar con su cámara del móvil para mostrar una función? Si es así, ¿Cómo?**
Esta es una característica en desarrollo y está prevista para principios de 2021.

- ¿Cada oyente debe tener un smartphone, o las familias pueden participar con un solo móvil?
Sí, esto es posible siempre y cuando tengan un divisor para los auriculares.
- ¿Qué sucede si un invitado presiona la función SOS (“Estoy perdido”)?

Esta función estará activa a partir de diciembre 2020. Le informaremos de dicha actualización por correo electrónico.

- ¿Existen restricciones de derechos de autor con la función de música?
Las normas nacionales y de derechos de autor se aplican con Vox Connect
- ¿La interfaz de usuario de la aplicación solo está disponible en inglés?
La interfaz de usuario de la aplicación está disponible en francés, español, italiano, alemán, chino, inglés, portugués, japonés y ruso.
- ¿Qué nuevas herramientas estarán disponibles para las traducciones simultáneas?
Esta función estará disponible a finales de octubre de 2020 y le enviaremos los detalles por correo electrónico cuando esté listo.
- ¿Cómo funcionara el sistema de códigos QR? ¿Cómo lo recibe el guía?
El/la guía recibe el código QR por correo electrónico, el cual pueden enviar a sus clientes o mostrarles directamente en el punto de encuentro desde su teléfono. El oyente únicamente necesitará escanear el código QR y esto hará que la App se descargue e iniciará sesión directamente en el tour correspondiente.
- ¿Pueden los guías crear subcuentas para guías locales u otras razones?
Sí, las subcuentas se pueden administrar desde el menú si la guía ha aceptado este uso en su contrato.
- ¿Existe una función de chat en directo disponible como línea de ayuda?
La función de chat en directo desde la aplicación estará disponible a partir de diciembre de 2020.

GUIA 360

- ¿Qué incluye la afiliación de la Guía 360?

★ Suscripción gratuita automática.

★ Tarifas especiales de licencias diarias y de larga duración (contactar con bizdev@voxtours.com para conocer las tarifas).

★ Guía Tecnológica especializada con mini-webinars (la información se enviará por correo electrónico).

★ Unidades WI-FI portátiles con tarifas especiales - (contactar con bizdev@voxtours.com para conocer las tarifas).

★ Servicio de asistencia los 7 días de la semana – Puedes ponerte en contacto con

voxconnect@voxtours.com. El chat en directo estará disponible a partir de diciembre de 2020.

★ Descuentos en servicios y productos de radioguías – (Puedes ponerte en contacto con bizdev@voxtours.com para conocer las tarifas).

★ Apoyo y logística global.

- ¿Hay asistencia en caso de tener problemas técnicos?
Puedes comunicarte con voxconnect@voxtours.com. El chat en directo también estará disponible a partir de diciembre de 2020.

VOX BOX

- ¿Cómo puedo obtener un dispositivo Vox Box?
Vox Box estará disponible para empresas a partir de septiembre de 2020 y para guías individuales a partir de enero de 2021. Puedes ponerte en contacto con bizdev@voxtours.com para obtener más detalles.
- ¿Las entregas y recogidas de Vox Box serán como las radioguías?
Sí, nuestro equipo de logística entregará y recogerá el dispositivo VOX BOX de la misma manera que las radioguías.
- ¿Cuántas personas se pueden conectar a la vez?
Un máximo de 50 personas puede conectarse a la vez.
- ¿Se puede conectar una tarjeta SIM a Vox Box?
Esta es una característica en desarrollo y estará disponible en breve.

LICENCIAS

- ¿Es posible comprar una licencia desde una asociación de guías y luego usarla entre las guías de la asociación?
Sí, las asociaciones de guías pueden ponerse en contacto para tarifas especiales y para el uso de subcuentas.
- ¿Cuál es el intervalo de tiempo entre la reserva / pago y la disponibilidad del servicio de guía?
Si ya tiene una cuenta en el área de miembros de Vox, el servicio estará disponible de inmediato. Si presenta la solicitud a través de una oficina de Vox, el servicio estará disponible tan pronto como el guía obtenga las credenciales. Dependiendo de la zona horaria, esto no debería llevar más de 12 horas.
- Si me suscribo en un servicio adhoc (la uso un día, luego tomo un descanso, luego uso la aplicación durante otros dos días, etc.) ¿Necesitaré diferentes credenciales de inicio de sesión cada vez?
Es posible hacer esto y tendría que ponerse en contacto con bizdev@voxtours.com para obtener una tarifa especial. Las credenciales de inicio de sesión cambiarán o no dependiendo del acuerdo.
- ¿Puedo reservar a última hora?

Sí, el área de miembros le permite reservar inmediatamente.

RGPD

- **¿Es posible ver no sólo cuántos clientes están conectados, sino también quién está conectado?**
No, sólo puedes ver el número de personas conectadas.
- **¿Puede confirmar que los clientes no tendrán mi número de teléfono?**
Sí, los oyentes no pueden ver ninguna información personal tuya o de tu teléfono.
- **¿Podré ver los números de teléfono de los clientes?**
No es posible ver ninguna información personal sobre tus clientes, ni siquiera su nombre.