

Preguntas más frecuentes para usuarios

¿Cómo me descargo la aplicación de Tellfy?

La aplicación se llama Tellfy y está disponible tanto para Android como para iOS.

En caso de que tengas un smartphone o tableta **Android**, la puedes descargar de Google Play o desde este enlace

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nextret.tellfy

Si tienes un **iPhone o iPad** puedes descargar de App Store o de enlace

https://apps.apple.com/es/app/tellfy/id1383299111

¿Puedo acceder desde un portátil o ordenador a Tellfy?

Sí, si no tienes dispositivo móvil puedes acceder a Tellfy desde un navegador web en la dirección <u>https://web.tellfy.com</u> y desde puedes entrar utilizando tu usuario y contraseña de Tellfy.

¿Cómo creo un usuario de Tellfy?

Para crear un usuario de Tellfy una vez te hayas descargado la aplicación, tienes que hacer clic en la opción de <u>crear cuenta</u> y seguir las instrucciones de pantalla.

Te solicitará que introduzcas tu correo electrónico y que elijas una contraseña. Estos será la información para acceder a la aplicación.

La única información tuya que será visible en la aplicación será tu nombre, tus apellidos (opcionales) y tu foto de perfil (opcional).

También puedes crear tu cuenta desde web.tellfy.com seleccionando la opción de Crear una cuenta.



¿Cómo cambio el idioma de la aplicación?

La aplicación móvil está disponible actualmente en castellano, catalán e inglés.

Si tienes un iPhone o iPad, automáticamente cogerá el idioma que tengas en el dispositivo. Si quieres cambiarlo, ves a los Ajustes del dispositivo y allí busca Tellfy. Una vez dentro podrás cambiar el idioma de la aplicación.

En el caso de dispositivos Android, para cambiar de idioma ve a la pantalla de inicio de mis comunidades. Aquí haz clic en el icono del usuario que verás en la parte superior izquierda de la pantalla. A continuación, haz clic en Ajustes y luego selecciona del desplegable el idioma que quieras.

Si estás en la versión web de la aplicación, puedes cambiar el idioma en la página de inicio o si ya estás conectado, haciendo clic sobre el icono del perfil de usuario en el menú de navegación de la izquierda.

¿Puedo acceder a la App de Tellfy desde otro dispositivo móvil?

Puedes acceder desde otro dispositivo móvil a su cuenta, pero sólo podrás tener la sesión abierta con la App desde un dispositivo. Por lo tanto cuando te conectes desde un nuevo dispositivo se desconectará automáticamente la sesión que tenías abierta al antiguo.

He recibido una invitación a una comunidad en Tellfy. ¿Qué tengo que hacer?

Si has recibido una invitación por correo electrónico, te han invitado a unirte a una comunidad de Tellfy. Para acceder solo tienes que descargar la aplicación y crear una cuenta de usuario utilizando el correo electrónico donde te han enviado la invitación.

Cuando lo hagas, ya tendrás acceso a la comunidad y grupos donde te hayan invitado.



¿Cómo me uno a una comunidad o grupo?

Para unirte a una comunidad o grupo, por ejemplo de la clase de la escuela o un club de lectura, puedes hacerlo de diversas formas:

- Si te han enviado un enlace, puedes hacer clic en el dispositivo donde tengas la App instalada para ir a la comunidad o grupo.
- También puedes abrir el enlace en un navegador web y te aparecerá un código QR.
 Desde la aplicación puedes entonces utilizar la opción de conectarte con código QR para acceder a esta comunidad o grupo.
- Si tienes el enlace, también puedes entrar en web.tellfy.com e introducirlo en la caja que verás cuando hayas iniciado sesión con tu usuario.
- También puedes utilizar el buscador que verás en la App para buscar comunidades, aunque solo aparecerán si estas han decidido estar visibles en el buscador, por lo que es posible que no aparezcan.

¿Cómo puedo salir de una comunidad o grupo?

Para salir de un grupo entra en el menú del grupo haciendo clic en la parte superior derecha del grupo y luego haz clic en salir del grupo.

Puedes también abandonar una comunidad entera, perdiendo acceso a todos los grupos donde estés. Para ello en la App, dentro de la comunidad, accede al menú de la comunidad en la parte inferior derecha y allí selecciona la opción de Salir de la comunidad.

¿Puedo volver a un grupo una vez que he salido de él?

Depende de la configuración del grupo. Si es un grupo moderado tendrás que solicitar acceso y sus moderadores tendrán que aprobarte.

Si es un grupo abierto entonces sí que podrás acceder directamente de nuevo.

¿Pueden expulsarme de un grupo?

Sí, los administradores o moderadores pueden expulsar del grupo a cualquier usuario.



Cuando accedo a un grupo, ¿puedo saber lo que se ha publicado hasta este momento?

En los grupos de Tellfy puedes acceder a todo el histórico de comunicaciones, de forma que cuando entres podrás acceder a todas las comunicaciones y contenidos que se han publicado previamente.

¿Puedo borrar comunicaciones dentro del grupo?

Podrás borrar tus propias comunicaciones dentro de los 60 minutos posteriores a su envío. En cualquier caso, los administradores y moderadores de un grupo siempre podrán borrar las comunicaciones de cualquier usuario.

Cuando se borre una comunicación automáticamente desaparecerá para todos los usuarios que están al grupo.

He pedido acceso a un grupo, pero me dice que la solicitud está pendiente, ¿qué debo hacer?

Ahora sólo hace falta que esperes a que te acepten. Hasta que no lo hagan verás el grupo con un candado, pero no podrás entrar en él.

¿Los otros miembros pueden ver mi información personal?

No. Sólo podrán ver el nombre que hayas puesto, tus apellidos (que son opcionales) y tu foto de perfil (que también es opcional).

¿Por qué necesito dar permisos a la aplicación de acceso a mis archivos?

Para poder descargar o enviar imágenes, vídeos, documentos o notas de voz, es necesario que la aplicación las pueda guardar en tu dispositivo.

Es por ello por lo que se solicita acceso. Tellfy no hará ningún uso de los archivos de tu dispositivo, tan solo los guarda o los envía cuando tú lo decides.



¿Por qué me pide permisos de acceso a la cámara en la aplicación?

Si quieres adjuntar alguna imagen te pide permiso de acceso a la cámara por si quisieras hacer una foto desde tu dispositivo. Tellfy no hará ningún uso de tu cámara, solo la utiliza cuando tú decides hacer una foto para enviarla desde la aplicación.

¿Tengo que dar acceso a mi ubicación?

La ubicación se utiliza sólo para datos estadísticos y se hace de forma anónima. En todo caso, si no quieres, no es necesario que compartas tu ubicación. Si no la quieres compartir asegúrate de marcar la casilla de no volver a preguntar, para que no te vuelva a salir esta ventana.

¿Puedo silenciar un grupo?

Sí, puedes silenciar las notificaciones de los grupos. Para ello entra en el menú del grupo en la parte superior derecha de la pantalla y luego marca la opción de silenciar grupo.

También podrías silenciar las notificaciones de una comunidad entera, de forma que no recibirás notificaciones de ninguno de los grupos a los que estés suscrito en la comunidad.

¿Puedo mantener conversaciones privadas con otros usuarios?

Depende de cómo esté configurada la comunidad podrás o no enviar comunicaciones privadas a otros usuarios. Esto lo podrás saber cuando accedas a un perfil de usuario. Si puedes enviar comunicaciones privadas, tendrás la opción de *Enviar mensaje*. En este caso las comunicaciones privadas las verás en el apartado de chats, en el menú de navegación inferior de la comunidad.



No me llegan las notificaciones, ¿qué debo hacer?

Asegúrate en primer lugar que has dado permisos a Tellfy para enviar notificaciones. Para ello accede a Ajustes de tu dispositivo, busca la aplicación Tellfy y verifica que la opción de Notificaciones está activada.

Algunos dispositivos de Android tienen opciones de energía que pueden bloquear las notificaciones de las aplicaciones. Asegúrate de que la aplicación Tellfy está configurada como aplicación permitida para recibir notificaciones siempre.

En la web de Tellfy tienes dos guías para configurar los dispositivos de las marcas Xiaomi y Huawei para que admitan notificaciones:

https://www.tellfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/notificaciones-xiaomi

https://www.tellfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/notificaciones-huawei

No recuerdo mi contraseña. ¿Cómo puedo acceder ahora?

Desde la aplicación de Tellfy o desde web.tellfy.com puedes recuperar tu contraseña si la has olvidado.

Entra en la opción de ¿Has olvidado tu contraseña? Y allí escribe tu dirección de correo. Te llegará un correo electrónico con un enlace para que puedas introducir una nueva contraseña.

Si no recibes ningún correo, es posible que la dirección que has escrito no sea correcta o te hayas registrado en Tellfy con una dirección diferente. Contacta con nuestro equipo de soporte desde la web para que podamos ayudarte a recuperar tu usuario y contraseña.



¿Puedo enviar audios y vídeos en un grupo?

Sí, puedes enviar diferente tipo de contenido en los grupos o chats que tengas permiso de envío de comunicaciones. Recuerda en todo caso enviar contenido apropiado.

Para poder contenido en un grupo, entra en este y presiona sobre el icono del clip (si es un iPhone sobre el botón +) y podrás seleccionar el contenido a enviar. Entre otros puedes enviar:

- Imágenes. Puedes seleccionar fotos desde tu dispositivo o hacerlas con la cámara directamente.

- Documentos. Selecciona documentos que tengas en tu dispositivo para compartirlos.

- Audio. Seleccionar esta opción para enviar una nota de voz. Una vez seleccionado esta opción, el dispositivo grabará el sonido con tu micrófono y cuando quieras enviar la nota de voz, pulsa sobre Aceptar.

- Vídeos. Selecciona el video de tu dispositivo para enviar.

¿Puedo enviar vídeos de larga duración?

Sí. La aplicación móvil de Tellfy comprime los videos para que ocupen menos y de esta forma permite el envío de videos de larga duración.

Si lo envías desde la web, te recomendamos que previamente comprimas el video para enviarlo, utilizando algún software de compresión de videos existente.

La aplicación de Android se me cierra, ¿qué puedo hacer?

En los dispositivos Android a veces puede ocurrir que los datos queden corruptos y la aplicación no se abra o se cierre al acceder.

En este caso conviene borrar los datos de la aplicación para que quede todo limpio. Puedes seguir la guía publicada aquí para hacer este proceso:

https://www.tellfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/la-aplicacion-android-secierra-continuamente/

Una vez limpiado los datos, vuelve a entrar con tu usuario y contraseña y todo debería volver a funcionar perfectamente.