

Tips & Tricks

- [¿Qué hacer cuando se publica una versión nueva del componente WEB?](#)
- [Comprobación de permisos en el teléfono para el uso en llamadas](#)
- [Aceptación de permiso por parte del cliente en WhatsApp](#)
- [Que hacer si no se actualizan los mensajes en el componente](#)

¿Qué hacer cuando se publica una versión nueva del componente WEB?

Para garantizar que el servicio funciona correctamente tenemos que asegurarnos que estamos usando la última versión disponible del componente.

Las versiones del componente están alojadas en un servidor y no es necesario descargar nada en el ordenador, pero si es necesario asegurarnos que la versión que usamos en el navegador es la última disponible.


Los navegadores usan una funcionalidad que se denomina caché. Esta funcionalidad lo que hace es guardar porciones de las webs que visitamos en el disco de nuestro ordenador para evitar volver a descargar cosas desde Internet. Esta funcionalidad es muy útil y hace que la experiencia de navegación en la web sea lo más rápida posible, pero en algunos casos es o puede ser un problema, ya que no siempre vemos en nuestro navegador la última versión disponible de los elementos que hay en una página.

En algunos casos hemos detectado este problema al usar el componente web del servicio de WhatsApp.

¿QUÉ PODEMOS HACER?

Cuando nos informen que hay disponible una nueva versión del componente lo mejor que podemos hacer es “obligar” al navegador a solicitar la nueva versión publicada y así evitar que use la versión que pueda tener guardada en el disco local.

¿CÓMO PODEMOS FORZAR AL NAVEGADOR A SOLICITAR UN CONTENIDO “FRESCO” Y OBIAR EL QUE TENEMOS EN EL DISCO DURO?

En cada navegador esta opción se realiza de forma distinta. A continuación, vamos a describir el proceso en los tres navegadores más usados Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Safari. Teóricamente en todos los navegadores y sistemas operativos debería funcionar pulsar la tecla SHIFT (?) y sin soltarla pulsar el icono de refrescar la página 

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN **GOOGLE CHROME (WINDOWS)**?

Para forzar el refresco de una página en Google Chrome en Windows debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **CTRL+F5** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN **GOOGLE CHROME (MAC)**?

Para forzar el refresco de una página en Google Chrome en MAC debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **COMMAND+SHIFT+r** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN **MOZILLA FIREFOX (WINDOWS)**?

Para forzar el refresco de una página en Mozilla Firefox en Windows debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **CTRL+F5** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN **MOZILLA FIREFOX (MAC)**?

Para forzar el refresco de una página en Mozilla Firefox en MAC debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **COMMAND+SHIFT+r** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN MICROSOFT EDGE (WINDOWS)?

Para forzar el refresco de una página en Microsoft Edge en Windows debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **CRTL+F5** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN MICROSOFT EDGE (MAC)?

Para forzar el refresco de una página en Microsoft Edge en Windows debemos realizar los siguientes pasos:

1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **COMMAND+SHIFT+r** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿CÓMO SE FUERZA LA REGARGA DE CONTENIDO FRESCO EN SAFARI (MAC)?

Para forzar el refresco de una página en Google Chrome en MAC debemos realizar los siguientes pasos:




1. Visitar la página web que necesitamos
2. Una vez cargada la página pulsar las teclas **COMMAND+r** (esto fuerza la recarga de contenido fresco de la página que estamos visualizando)

¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN EQUIPO DE ESCRITORIO?


Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.

La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?


¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN **GOOGLE CHROME** ?

1. Abre Chrome .
 2. Arriba a la derecha, haz clic en Más  > **Configuración**.
 3. Haz clic en **Privacidad y seguridad** > **Configuración de sitios** > **Cámara o Micrófono**.
 4. Selecciona la opción que quieras definir como predeterminada.
- Revisa los sitios bloqueados y permitidos.
 - Para quitar una excepción o un permiso, a la derecha del sitio, haz clic en Eliminar .
 - Para permitir un sitio que ya hayas bloqueado, en "No permitido", selecciona el nombre del sitio y cambia el permiso de la cámara o del micrófono a Permitir.

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN **MICROSOFT EDGE** ?

1. Para elegir si los sitios web pueden pedir permiso para usar tu ubicación, cámara, micrófono y más cosas, selecciona **Configuración** ***
2. Pulsa en el icono  y ve a **Cookies y permisos del sitio**
3. Baja hasta que encuentres **Cámara o Micrófono**, depende de lo que quieras revisar y selecciónalo
4. Asegúrate que en el apartado bloqueo no está **wa.unir.net**
5. Asegúrate que la opción **Preguntar antes de obtener acceso** está activa

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN **MOZILLA FIREFOX** ?

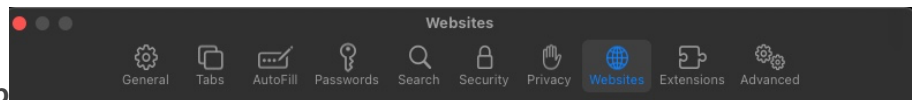
1. En la barra de menu, haz click en  selecciona **Ajustes**.
2. Haz clic en **Privacidad & Seguridad** en el menú de la izquierda.
3. Desplázate hasta la sección **Permisos**.
4. Selecciona **Cámara o Micrófono**, dependiendo de lo que quieras revisar
5. Haz clic en el botón **Configuración...** para acceder a las opciones de Cámara/Micrófono.

6. En el campo de búsqueda, escribe la URL del sitio al que deseas darle permiso para acceder a tu cámara (**wa.unir.net**).
7. Presiona la tecla **Intro**.
8. A continuación, el sitio web aparecerá en la lista. Fíjate en la columna **Estado**, para poder usar la cámara/micrófono debe estar seleccionado **Permitir**.
9. Haz clic en el botón **Guardar cambios**.

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN SAFARI?

1. En Safari ve al menú **Safari** y pulsa en **Preferencias**

2. Pulsa en el icono **Sitios Web**



3. En la parte de la derecha de la ventana selecciona Cámara o Micrófono

Graphical user interface, text, application, chat or text messageDescription automatically generated

4. En la parte de la derecha busca **wa.unir.net** y revisa que los permisos son los adecuados

A screenshot of a computerDescription automatically generated with medium confidence


¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN TELÉFONO ANDROID?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.


La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?

¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?

Depende de la versión de Android podemos encontrar esta funcionalidad de esta forma:


1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones**.
3. En "General", toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado


Otra opción es:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones y notificaciones**.
3. Toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN EL NAVEGADOR POR DEFECTO DEL TELÉFONO?

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
3. En caso de querer tener llamadas de audio:
 - Selecciona **Micrófono** y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**

- En caso de querer tener llamadas de audio y vídeo, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al micrófono y adicionalmente:
 - o En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
- Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
- 1. Selecciona **Cámara**, busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**


¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN TELÉFONO ANDROID?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.

La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?

¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?

Depende de la versión de Android podemos encontrar esta funcionalidad de esta forma:

5. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
6. Toca **Aplicaciones**.
7. En "General", toca **Aplicaciones predeterminadas**.
8. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado



Otra opción es:

5. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .

6. Toca **Aplicaciones y notificaciones**.
7. Toca **Aplicaciones predeterminadas**.
8. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN EL NAVEGADOR POR DEFECTO DEL TELÉFONO?

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

5. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
6. Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
7. En caso de querer tener llamadas de audio:
 - Selecciona **Micrófono** y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**
 - En caso de querer tener llamadas de audio y vídeo, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al micrófono y adicionalmente:
- o En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
- Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
1. Selecciona **Cámara**, busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**


¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN TELÉFONO ANDROID?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.


La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?

¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?

Depende de la versión de Android podemos encontrar esta funcionalidad de esta forma:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones**.
3. En "General", toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado

Otra opción es:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones y notificaciones**.
3. Toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN EL NAVEGADOR POR DEFECTO DEL TELÉFONO?

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .

2. Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.

3. En caso de querer tener llamadas de audio:

- Selecciona **Micrófono** y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**
- En caso de querer tener llamadas de audio y vídeo, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al micrófono y adicionalmente:

o En tu dispositivo Android, abre Ajustes .

- Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.

1. Selecciona **Cámara**, busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**


¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN TELÉFONO ANDROID?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.


La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?

¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?

Depende de la versión de Android podemos encontrar esta funcionalidad de esta forma:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones**.
3. En "General", toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado



Otra opción es:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Aplicaciones y notificaciones**.

3. Toca **Aplicaciones predeterminadas**.
4. Toca **Aplicación de navegador** y podrás ver cual está seleccionado

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICRÓFONO Y CÁMARA EN EL NAVEGADOR POR DEFECTO DEL TELÉFONO?

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
3. En caso de querer tener llamadas de audio:
 - Selecciona **Micrófono** y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**
 - En caso de querer tener llamadas de audio y vídeo, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al micrófono y adicionalmente:
 - o En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
 - Toca **Privacidad** > **Gestor de permisos**.
 1. Selecciona **Cámara**, busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, selecciónalo y pulsa sobre la opción **Preguntar siempre**

¿QUÉ PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICRÓFONO EN UN TELÉFONO APPLE?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.

La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dados estos permisos al componente web?

¿QUÉ NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?

En los teléfonos de Apple el navegador por defecto es Safari, en caso de que nos hayamos instalado otro podemos comprobar si hemos configurado este navegador como navegador por defecto de la siguiente forma:

1. Ve a **Ajustes**
2. Busca el icono del navegador que has instalado y selecciónalo
3. Verás una opción que pone **App del navegador por omisión** y el nombre del navegador que está por defecto: A screenshot of a phoneDescription automatically generated with low confidence
4. En caso de estar configurado, en este ejemplo Firefox como navegador por defecto, desde esta pantalla puedo dar los permisos para el acceso a la cámara y micrófono
5. En caso de que sea **Safari** el navegador por defecto, realiza las siguientes comprobaciones:
 - a. Ve a **Ajustes**
 - b. Busca **Safari** y selecciónalo
 - c. Al final encontrarás **Cámara**, selecciónalo, si deseas permitir llamadas de vídeo, y elige **Preguntar**
 - d. Al final encontrarás **Micrófono**, selecciónalo y elige **Preguntar**

Comprobación de permisos en el teléfono para el uso en llamadas


¿QUE? PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICROFONO EN UN TELEFONO ANDROID?

Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.


La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dado estos permisos al componente web?

¿QUE? NAVEGADOR ESTÁ CONFIGURADO POR DEFECTO?


Depende de la versión de Android podemos encontrar esta funcionalidad de esta forma:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca Aplicaciones.
3. En "General", toca Aplicaciones predeterminadas.
4. Toca Aplicación de navegador y podrás ver cuál está seleccionado.

Otra opción es:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca Aplicaciones y notificaciones.
3. Toca Aplicaciones predeterminadas.
4. Toca Aplicación de navegador y podrás ver cuál está seleccionado.

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca Privacidad > Gestor de permisos.
3. En caso de querer tener llamadas de audio:

o Selecciona Microfono y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, seleccionalo y pulsa sobre la opción Preguntar siempre

4. En caso de querer tener llamadas de audio y video, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al microfono y adicionalmente:

o En tu dispositivo Android, abre Ajustes .



o Toca Privacidad > Gestor de permisos.

1. Selecciona Cámara, busca el navegador por defecto que hemos

buscado antes, seleccionalo y pulsa sobre la opción Preguntar siempre

¿CÓMO COMPROBAR LOS PERMISOS SOBRE EL MICROFONO Y CÁMARA EN EL NAVEGADOR POR DEFECTO DEL TELEFONO?

Una vez que hemos visto cual es el navegador por defecto, con las indicaciones que hemos explicado arriba, vamos a comprobar que permisos hemos concedido a este:

1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
2. Toca Privacidad > Gestor de permisos.
3. En caso de querer tener llamadas de audio:
 1. Selecciona Microfono y busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, seleccionalo y pulsa sobre la opción Preguntar siempre
 2. En caso de querer tener llamadas de audio y video, debes realizar el paso anterior para conceder el acceso al microfono y adicionalmente:
 1. En tu dispositivo Android, abre Ajustes .
 2. Toca Privacidad > Gestor de permisos.
 3. Selecciona Cámara, busca el navegador por defecto que hemos buscado antes, seleccionalo y pulsa sobre la opción Preguntar siempre

¿QUE PUEDO HACER PARA VER SI HE DADO PERMISOS AL COMPONENTE WEB PARA QUE ACCEDA A MI CÁMARA Y MICROFONO EN UN TELEFONO APPLE?

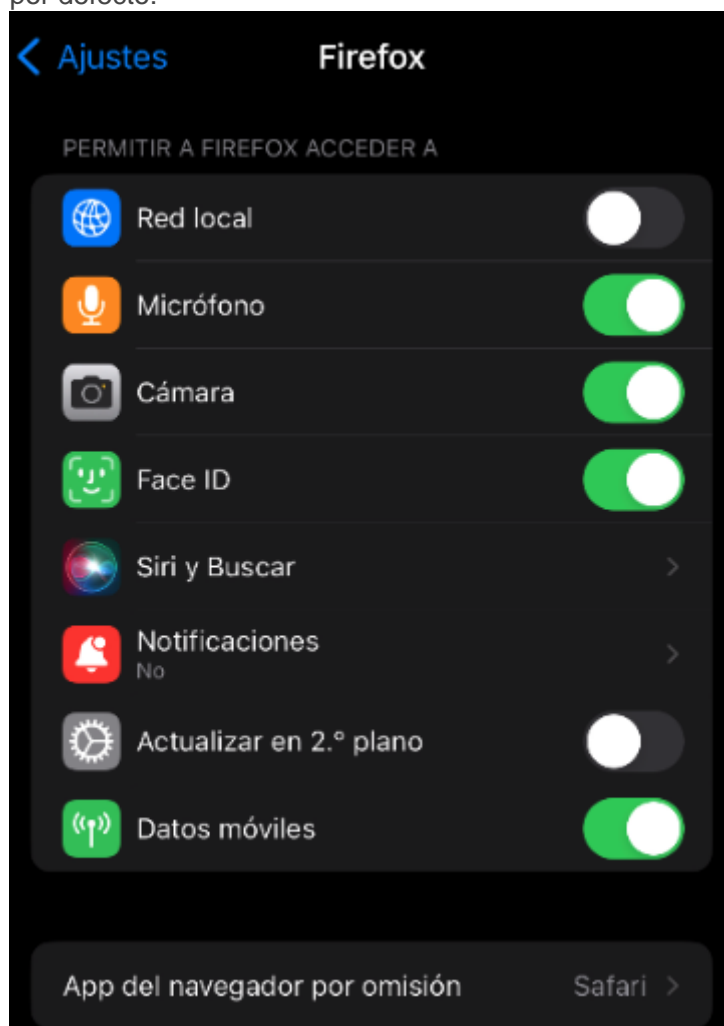
Otra de las posibles incidencias detectadas es relativa a las llamadas de voz y vídeo. Para poder realizar llamadas de voz y/o vídeo es necesario que hayamos dado permisos al navegador que estemos usando para que acceda a estos dispositivos.

La primera vez que usamos esta funcionalidad nos solicitará los permisos, pero ¿cómo podemos confirmar que hemos dado estos permisos al componente web?

¿QUE? NAVEGADOR ESTA? CONFIGURADO POR DEFECTO?

En los teléfonos de Apple el navegador por defecto es Safari, en caso de que nos hayamos instalado otro podemos comprobar si hemos configurado este navegador como navegador por defecto de la siguiente forma:

1. Ve a Ajustes
2. Busca el icono del navegador que has instalado y selecciónalo
3. Verás una opción que pone App del navegador por omisión y el nombre del navegador que está por defecto:



4. En caso de estar configurado, en este ejemplo Firefox como navegador por defecto, desde esta pantalla puedo dar los permisos para el acceso a la cámara y micrófono
6. En caso de que sea Safari el navegador por defecto, realiza las siguientes comprobaciones:

1. Ve a Ajustes
2. Busca Safari y seleccionalo
3. Al final encontrara?s Cámara, seleccionalo, si deseas permitir llamadas de video, y elige Preguntar
4. Al final encontrara?s Micro?fono, seleccionalo y elige Preguntar

Aceptación de permiso por parte del cliente en WhatsApp

Meta en la actualización de agosto de 2023 ha añadido, la solicitud de consentimiento al cliente para poder establecer una conversación con una empresa. A fecha de hoy (28 de agosto de 2023), esto no pasa con todos los clientes, a algunos les está pidiendo este consentimiento y a otros no, entendemos que poco a poco se irá extendiendo a todos los usuarios de WhatsApp.

Cuando el cliente entra en el chat de empresa ve un mensaje de este tipo:



Si el usuario pulsa en "**Revisar**" le aparecerán dos nuevas pantallas:

16:52



Estamos actualizando nuestras Condiciones y Política de privacidad

Antes de que las revise, queremos informarte lo siguiente:



No podemos leer ni escuchar tus conversaciones personales, ya que están cifradas de extremo a extremo. Esto nunca cambiará.



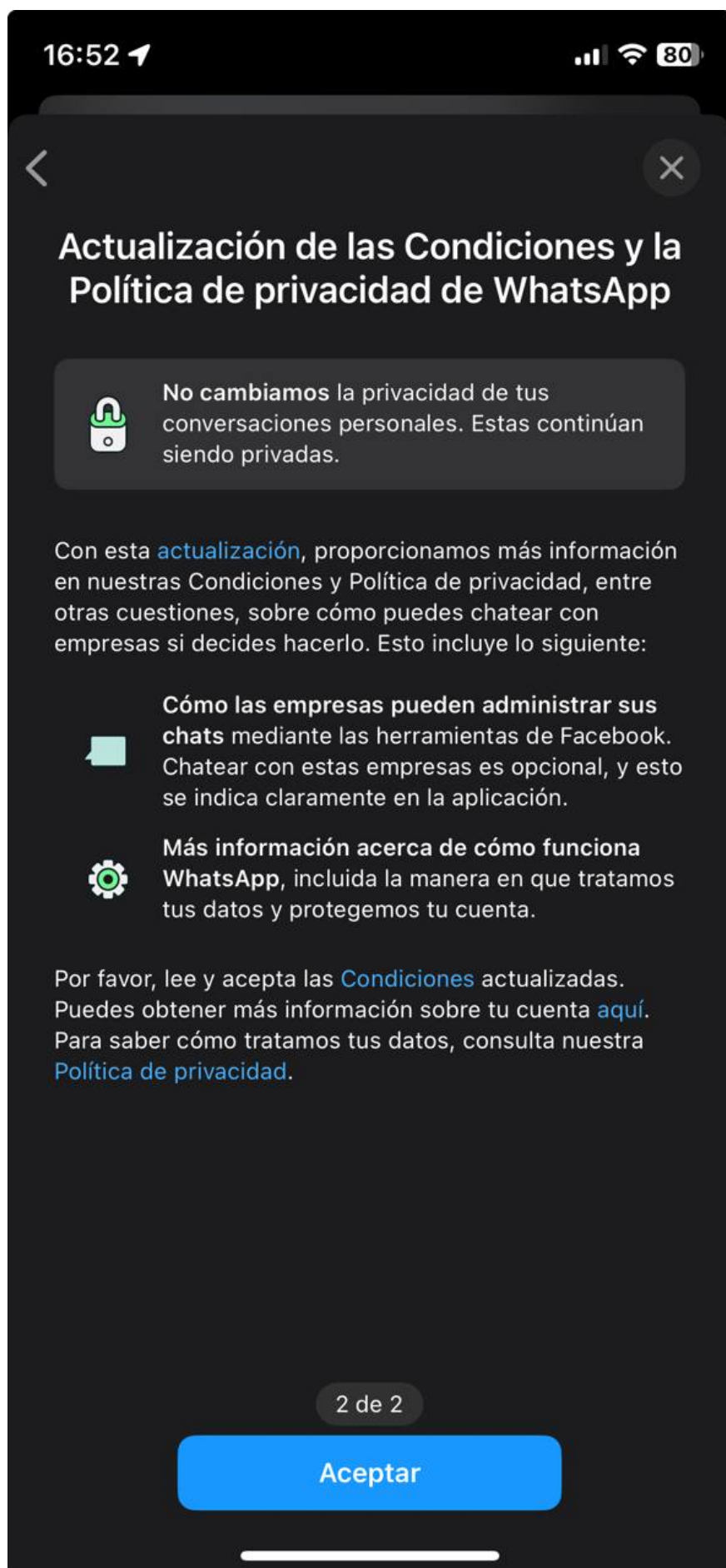
Estamos haciendo que sea más fácil chatear con empresas para hacerles preguntas y obtener respuestas rápidas. Comunicarte con estas empresas por chat es opcional.



Es nuestra responsabilidad explicar qué estamos cambiando. Por lo tanto, proporcionamos más información [aquí](#).

1 de 2

Continuar



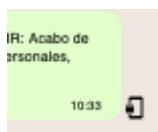
Si pulsa en el botón "**Aceptar**" podremos conversar normalmente con él, en caso contrario **ni el cliente nos podrá mandar ningún mensaje ni nosotros a él.**

Es importante que el cliente realice esta operación ya que si no no podremos comunicarnos con él por WhatsApp.

En el componente web, cuando detectemos esta situación pondremos el icono




Al lado del mensaje, sustituyendo los tips de enviado, leído, etc. Por ejemplo:



Si no nos han aceptado a la primera el consentimiento, según las indicaciones que hay en esta [página de Whatsapp](#), el cliente que nos ha bloqueado debe realizar los siguientes pasos:

Desbloquear a un contacto

1. En WhatsApp, toca el ícono de **más opciones**  > **Ajustes**.
2. Toca **Privacidad > Contactos bloqueados**.
3. Toca el nombre del contacto que quieras desbloquear.
4. Toca **Desbloquear a {contacto}**. Ahora tú y tu contacto podrán intercambiar mensajes y llamadas, y ver sus actualizaciones de estado.

Otras maneras de desbloquear un contacto:

- Busca el contacto que bloqueaste, mantén presionado su nombre y, luego, toca **Desbloquear a {contacto}**.
- Abre el último chat de tu contacto y desplázate hasta el final. Toca **Bloqueaste a este contacto. Toca para desbloquearlo**.

Nota:

- Si desbloqueas a un contacto, no recibirás los mensajes, las llamadas ni las actualizaciones de estado que ese contacto te haya enviado mientras estaba bloqueado.
- Si desbloqueas a un contacto o número de teléfono que no habías guardado antes en la libreta de contactos de tu teléfono, ya no podrás restaurarlo en tu dispositivo.

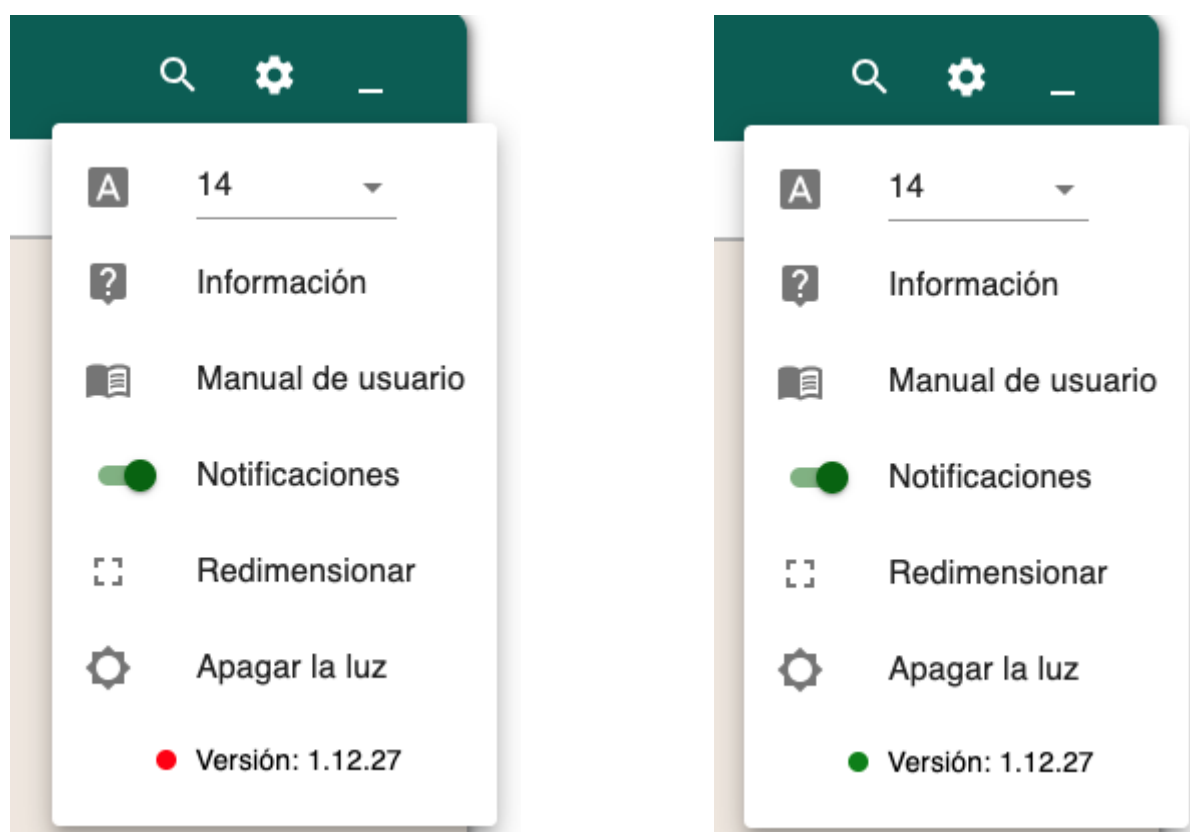
Que hacer si no se actualizan los mensajes en el componente

Nuestro componente tanto en la versión web como en la aplicación móvil usa una tecnología que se denomina websockets. Esta tecnología nos permite que la visualización reciba entre otras cosas las actualizaciones cuando se recibe un nuevo mensaje.

Cuando arranca el componente web una de las cosas que hace es conectarse a los servidores de backend para poder gestionar estos mensajes.

El componente web dispone de una indicación muy sencilla para saber si está conectado o no. En el icono del engranaje existe un icono, al lado de la versión que nos indica si estamos conectados al sistema de backend o no.

Un punto rojo significa que estás desconectado y un punto verde que estás conectado:



Al arrancar el componente veremos que el punto está en rojo y a los pocos segundos pasa a verde.

Si no recibimos mensajes puede ser por que el componente se ha desconectado de los servidores de backend. El componente en caso de desconexión intentará conectarse automáticamente y veremos que pasa de rojo a verde.

Si por el motivo que sea el punto permanece en rojo debemos refrescar la página para forzar la reconexión.