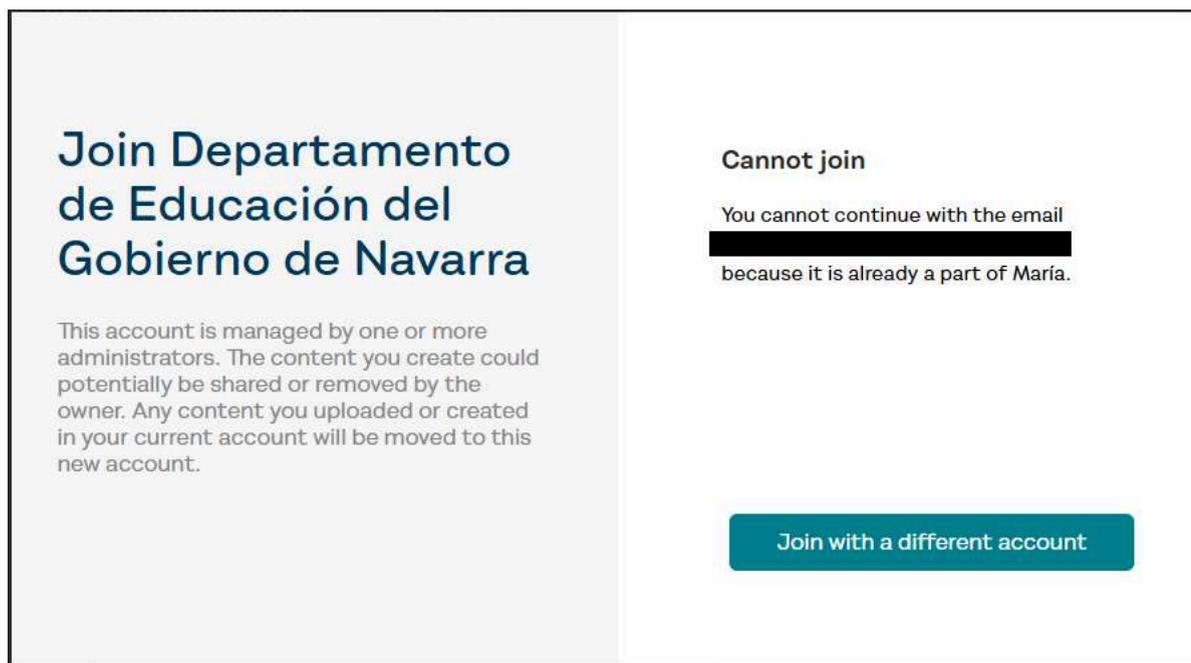


WEVIDEO – RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Problema. El alumno ha activado previamente una cuenta de prueba en el plan «Wevideo Business Trial Plan».

Al intentar acceder a la licencia Premium utilizando el enlace proporcionado por el docente, el alumno no accede a su cuenta de Wevideo con licencia Premium. En su lugar, le aparece el siguiente mensaje:



Solución.

1. Para asegurarnos de que el anterior es realmente el problema que está sucediendo, el alumno debe acceder a Wevideo con su cuenta de Educación del Gobierno de Navarra. Una vez allí, debe hacer clic en su imagen de perfil e ir a «Account Settings».



En la pantalla principal debería aparecer un texto como el siguiente:



Si aparece el texto **«WEVIDEO BUSINESS TRIAL PLAN»**, eso significa que el alumno activó previamente una cuenta de Wevideo con un plan de prueba gratuito diferente de Wevideo Schools Plan.

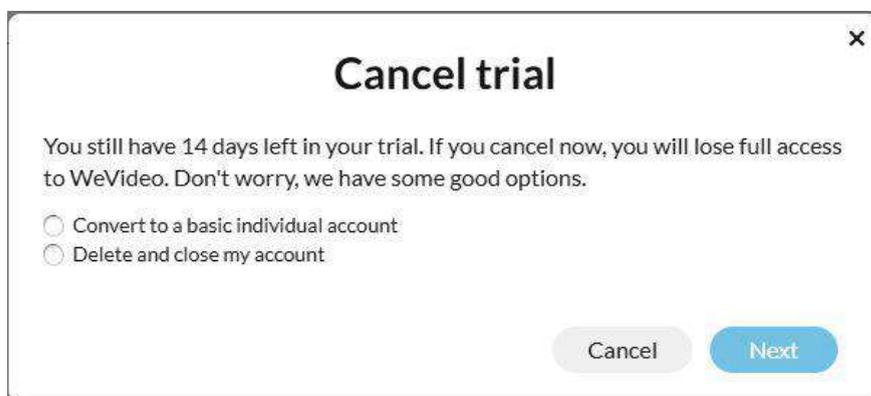
2. Dentro de **«Account Settings»**, desplegamos **«Manage personal data»**.

3. La opción que debemos utilizar es la última, escrita con letra pequeña, **«Delete your account»**. Hay que hacer clic sobre el texto azul, en el que se dice: *«To delete your account or to exercise Right to be Forgotten (delete personal identifiable data), you must **cancel your trial** first»*. En la imagen aparece el texto tal y como se muestra en la pantalla:

Delete your account

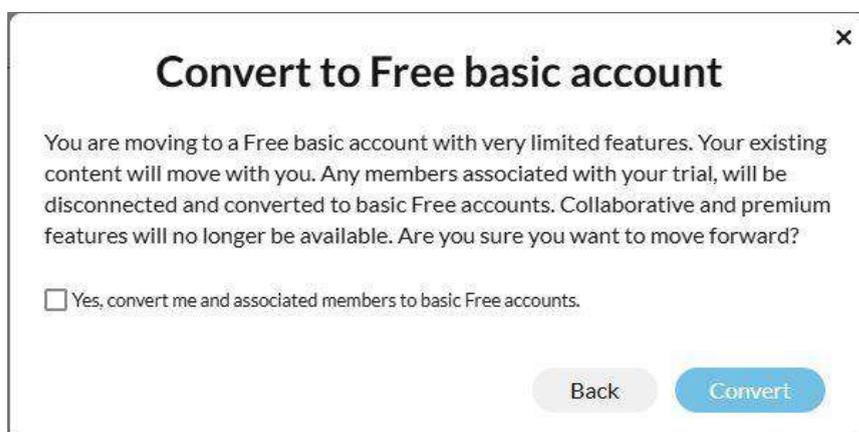
To delete your account or to exercise Right to be Forgotten (delete personal identifiable data), you must **cancel your trial** first.

4. Al hacer clic en **«cancel your trial»**, aparece la ventana siguiente.



Debemos hacer clic en la opción **«Convert to a basic individual account»**. A continuación, hacemos clic en el botón **«Next»**.

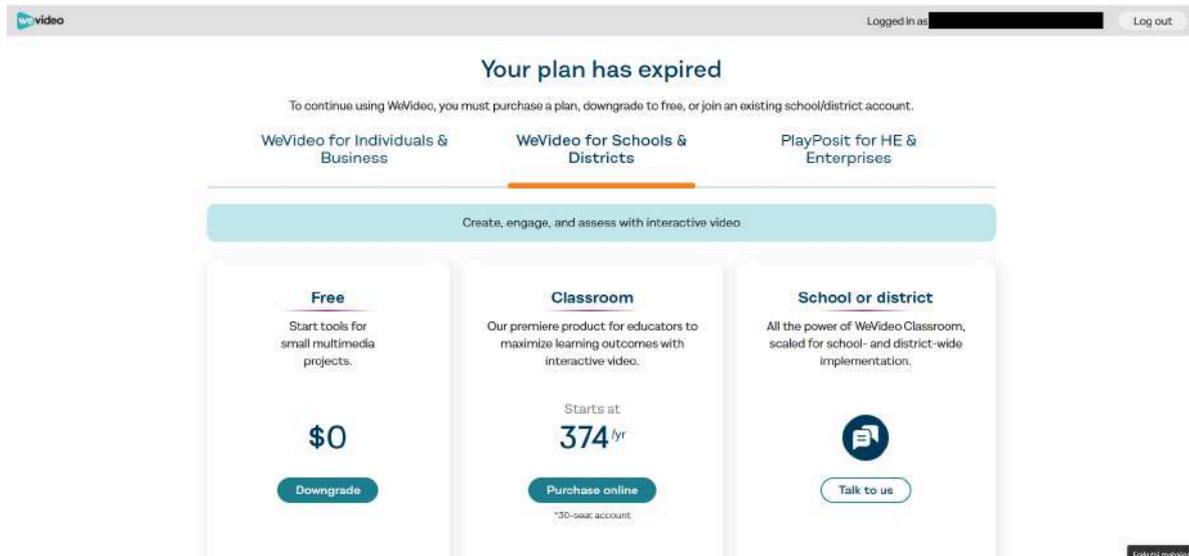
5. En la siguiente ventana, debemos hacer clic en la opción **«Yes, convert me and associated members to basic Free accounts»**. Una vez hecho esto, hacemos clic en el botón **«Convert»**.



6. Tras estos pasos, la cuenta del alumno queda convertida en una cuenta con licencia Free básica. A partir de aquí, debe hacer clic sobre el enlace de invitación al grupo de Wevideo para activar la licencia Premium.

Problema. El alumno no accede automáticamente a su licencia Premium de Wevideo. El sistema indica que el plan ha caducado.

Al hacer clic en el enlace proporcionado por el docente, el alumno no accede a la licencia Premium de Wevideo. En su lugar, aparece la siguiente pantalla:



Solución. De las opciones que aparecen en la pantalla, debemos hacer clic en el botón «Downgrade» dentro de la opción «Free», a la izquierda. Una vez hecho esto, se vuelve a la cuenta con licencia básica Free. Tras volver a entrar mediante el enlace compartido con el docente, debería poder acceder a la licencia Premium.

Problema. El alumnado no accede a la licencia Premium de Wevideo sin razón aparente. Al acceder, la cuenta es la Free, a pesar de usar el enlace proporcionado.

Solución. Este problema puede resolverse simplemente volviendo a intentar acceder mediante el enlace una vez más, tras cerrar la pestaña de la página de Wevideo.