

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Guía rápida

2018

 TaHoma®



somfy.

ÍNDICE

QUÉ HACER SI...



La luz de mi TaHoma está roja y no puedo hacer nada.



No puedo entrar en mi TaHoma recién dado de alta.



Me dice login / password incorrecto.



He borrado un actuador (motor o receptor) io-homecontrol por error y no me deja volver a añadirlo.



He borrado un sensor io-homecontrol por error.



El sistema no me deja acceder a la agenda o a las funciones SMART, o no me deja acceder a añadir productos porque indica que no tengo la última versión de firmware.



TaHoma me funciona lento, con errores en los equipos y funcionamiento errático.



haz clic

La luz de mi TaHoma está roja y no puedo hacer nada.

- **Verifica que la conexión a Internet de tu router es correcta.**
- **Verifica los cables de tu TaHoma.**
- **Si aun así no va, fuerza un Recovery para actualizar el firmware a la última versión y reiniciar TaHoma:**
 - > Desconecta tu TaHoma de la red eléctrica.
 - > Pincha con un clip en el orificio RST de la parte trasera de tu TaHoma.
 - > Mantén espera 10 segundos y vuelve a conectar. Espera 10 minutos. La luz de tu TaHoma debería estar en blanco.
 - > Ya tienes la última versión.



No puedo entrar en mi TaHoma recién dado de alta.

- **Verifica que has clickado donde indica en el correo de confirmación que se te ha enviado en el último paso del alta.**
- **Recuerda que tanto el correo como la contraseña tiene que ser el correcto, incluyendo mayúsculas y minúsculas.**
- **Recuerda usar la última versión de tu APP TaHoma / TaHoma HD. Revisa que esté actualizada.**



Me dice login / password incorrecto.

- Recuerda que tanto el correo como la contraseña tiene que ser el correcto, incluyendo mayúsculas y minúsculas.
- Si no recuerdas tu contraseña, recupera tu contraseña accediendo a <https://www.somfy-connect.com/es/lost-password>
- Recuerda usar la última versión de tu APP TaHoma / TaHoma HD. Revisa que esté actualizada.



He borrado un actuador (motor o receptor) io-homecontrol por error y no me deja volver a añadirlo.

- **Intenta recuperarlo accediendo a:
Configuración > iO > Añadir > dispositivos > SIN MANDO A DISTANCIA.**
- **Recuerda que para añadir dispositivos al sistema o crear funciones SMART, debes realizarlo a través del acceso web (www.mytahoma.com) o mediante la APP “TaHoma HD” para iPad.**



He borrado un sensor io-homecontrol por error.

- **Vuelve a añadir el sensor:**
Configuración > iO > Añadir > sensores



El sistema no me deja acceder a la agenda o a las funciones SMART, o no me deja acceder a añadir productos porque indica que no tengo la última versión de firmware.

- **Fuerza un Recovery para actualizar el firmware a la última versión y reiniciar TaHoma:**
 - > Desconecta tu TaHoma de la red eléctrica.
 - > Pincha con un clip en el orificio RST de la parte trasera de tu TaHoma.
 - > Mantén el clip pinchado 10 segundos y vuelve a conectar. Espera 10 minutos. La luz de tu TaHoma debería estar en blanco.
 - > Ya tienes la última versión.
- **Recuerda usar la última versión de tu APP TaHoma / TaHoma HD. Revisa que esté actualizada.**



TaHoma me funciona lento, con errores en los equipos y funcionamiento errático.

- **Fuerza un Recovery para actualizar el firmware a la última versión y reiniciar TaHoma:**
 - > Desconecta tu TaHoma de la red eléctrica.
 - > Pincha con un clip en el orificio RST de la parte trasera de tu TaHoma.
 - > Mantén espera 10 segundos y vuelve a conectar. Espera 10 minutos. La luz de tu TaHoma debería estar en blanco.
 - > Ya tienes la última versión.
- **Recuerda usar la última versión de tu APP TaHoma / TaHoma HD. Revisa que esté actualizada.**
- **Recuerda que TaHoma debe encontrarse separado del router unos 20cm para asegurar la correcta recepción de radio.**

