

Guía rápida

# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

2018



CONNEXOON



somfy.

# ÍNDICE

## QUÉ HACER SI...



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



No puedo entrar en mi Connexoon 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 indica que no tengo la última versión de firmware.



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



haz clic

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

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



# No puedo entrar en mi Connexoon recién dado de alta.

- **Verifica que has clicado 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 Connexoon. 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 Connexoon. 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.**



# He borrado un sensor io-homecontrol por error.

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



El sistema indica que no tengo la última versión de firmware.

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





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

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

