



# LOCK

**SOLUCIÓN  
INCIDENCIAS**



## LOCK



Solución  
incidencias



## ÍNDICE

<b>LA PUERTA DE LA VIVIENDA NO ABRE EN REMOTO</b>	<b>3</b>
<b>LA PUERTA DE LA VIVIENDA NO ABRE CON LA APP</b>	<b>4</b>
<b>LA PUERTA ABRE BIEN CON LA APP PERO NO CON LLAVE</b>	<b>5</b>
<b>LA CERRADURA SUELTA EL RESBALÓN Y NO DEJA ABRIR</b>	<b>6</b>
<b>SE HA ROTO EL BOTÓN DE APERTURA</b>	<b>7</b>
<b>LE DOY A ABRIR Y ME DICE DISPOSITIVO NO ENCONTRADO</b>	<b>8</b>

## LOCK



Solución  
incidencias



### LA PUERTA DE LA VIVIENDA NO ABRE EN REMOTO



Estado de conexión wifi  
Se ha ido la luz en el piso



**Debe abrir por bluetooth o con llave  
Una vez dentro:**

- Compruebe que hay electricidad en la vivienda
- Compruebe que la red llega bien al dispositivo
- Compruebe que el router esté funcionando
- Conecte el móvil al router y navegue
- Reinicie el hub y el router, baje los térmicos de la vivienda
- Vuelva a introducir las claves del internet en el dispositivo

## LOCK



Solución  
incidencias



### LA PUERTA DE LA VIVIENDA NO ABRE CON LA APP



La cerradura se ha quedado sin batería  
Sea por calor, viento. la puerta tiene excesiva presión  
y la cerradura no tiene la suficiente fuerza para  
realizar la apertura de forma correcta



- Tire o empuje la puerta mientras hace clic en la App
- Pruebe a abrir con llave

#### **Una vez dentro**

- Aumente potencia de la cerradura.
- Consulte en Asistencia App

## LOCK



Solución  
incidencias



**LA PUERTA ABRE BIEN CON LA APP PERO NO CON LLAVE**



El doble embrague del bombín se ha roto y sólo funciona la parte interna de la cerradura



Póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente para que le sustituyan el bombín  
**960 667 108**

## LOCK



Solución  
incidencias



### LA CERRADURA SUELTA EL RESBALÓN Y NO DEJA ABRIR



El sensor de puerta abierta está roto o no detecta bien el reflector



- Compruebe que no se ha caído el reflector que está en el marco de la puerta
- Ajuste el reflector para que detecte correctamente sabrá que lo ha colocado bien cuando al cerrar se ilumine el icono de puerta cerrada

## LOCK



Solución  
incidencias



### SE HA ROTO EL BOTÓN DE APERTURA



La tapa del botón se ha roto y no funciona al presionar.  
La cerradura no está bien calibrada  
La batería se ha agotado



- Si al pulsar sobre el botón la cerradura pita pero no abre necesita recargar la batería
- Compruebe el botón físico de la cerradura si está roto o no reacciona la cerradura deberá ser sustituida
- Para poder salir, puede abrir la cerradura mediante pomo o la propia App

## LOCK



Solución  
incidencias



**LE DOY A ABRIR Y ME DICE DISPOSITIVO NO ENCONTRADO**



Faltan permisos en la app  
Cerradura sin batería  
dispositivo averiado



- Asegúrese tener permiso de “Localización” y “bluetooth”, activados
- Acceda con llave y compruebe la batería
- Pruebe con otro movil y si no funciona se debe sustituir la cerradura