

Troubleshooting Guide

Smart A19 LED Light Bulb, Color Changing

Guide de dépannage

Ampoule à DEL intelligente A19, couleur changeante

Guía de solución de problemas

Foco LED inteligente A19, cambia de colores

B0CG5VDC8P, B0CG5VZ8KT

Contents

Introduction.....	3
Getting Started	3
How do I download the Alexa app?	3
Is 2.4GHz Wi-Fi required?	3
I have a dual Wi-Fi router. How can I use the Amazon Basics Smart Light Bulb?	3
Setting Up & Using Your Bulb with the Alexa App.....	3
Where can I find the QR code for Alexa setup?	3
How do I set up my Amazon Basics Smart Light Bulb with Alexa app?	4
How do I rename my Amazon Basics Smart Light Bulb?	4
How do I use my Amazon Basics Smart Light Bulb with Alexa?	4
How do I create Alexa routines?	5
How do I remove the light bulb from the Alexa app?.....	5
How do I create Smart Home groups for Alexa?	5
Learn more about the Alexa App:	5
Troubleshooting.....	6
How do I factory reset my Amazon Basics Smart Light Bulb?	6
The Amazon Alexa app cannot find or connect to the light bulb.	6
What if I lose the Quick Start Guide? How can I set up my light bulb?	6
What should I do if I see error code (-1:-1:-1:-1) during my Alexa setup?	6
Feedback and Help.....	7

Introduction

This guide provides troubleshooting tips during installation and setup of your Amazon Basics Smart A19 LED Light Bulb, Color Changing.

Getting Started

Problem

How do I download the Alexa app?

Solutions

Download and install the latest Alexa app from your app store:

1. Open the app store on your mobile device.
2. Search for the Amazon Alexa app.
3. Select **Install**.
4. Select **Open** and sign in with your Amazon Account.
5. Install Alexa widgets (optional).

Problem

Is 2.4GHz Wi-Fi required?

Solutions

Yes. A 2.4GHz network is required for setup.

Problem

I have a dual Wi-Fi router. How can I use the Amazon Basics Smart Light Bulb?

Solutions

The Amazon Basics Smart Light Bulb only works with 2.4GHz Wi-Fi. It is not compatible with 5G.

- ▶ If your router is broadcasting only one 5G signal, you will need to create a 2.4GHz Wi-Fi signal before setting up your bulb.
- ▶ If your router is broadcasting both signals, the bulb will ignore the 5G signal. Connect your bulb to the 2.4GHz Wi-Fi signal.

Setting Up & Using Your Bulb with the Alexa App

Problem

Where can I find the QR code for Alexa setup?

Solutions

You can find the QR code laser printed on the light bulb socket and printed on the back page of the *Quick Start Guide*.

Note: The barcode on the packaging box is used for fulfillment purposes, NOT for Alexa setup.

Problem**How do I set up my Amazon Basics Smart Light Bulb with Alexa app?****Solutions**

Before setup, please make sure you have the latest Alexa app downloaded and are using 2.4 GHz Wi-Fi.

1. Screw in your light bulb and turn on the light. It will flash twice softly, indicating the bulb is ready for setup.
2. Open the Alexa app and tap **More** on the bottom-right side of the screen.
3. Tap **Add a Device**.
4. Select **Light**, then **Amazon Basics**.
5. Choose your corresponding device.
6. Follow the on screen instructions. If prompted by the app, scan the QR code on the back page of the *Quick Start Guide*. Do NOT scan the barcode on the box that is for fulfillment purposes.

Note: To set up the light bulbs in the 4-pack, please set up one bulb at a time.

Problem**How do I rename my Amazon Basics Smart Light Bulb?****Solutions**

A new light bulb added into the Alexa app will be called "first light." Rename your bulb by function, purpose, or location so it is easier for you to find and control. To rename your bulb:

1. Open the Alexa app.
2. From the **Devices** tab, select the light bulb you want to rename.
3. Tap on the gear icon for **Settings**.
4. Tap on **Edit Name** to rename each bulb.

Problem**How do I use my Amazon Basics Smart Light Bulb with Alexa?****Solutions**

Follow these steps to control your bulb using the Alexa app:

1. Select **Devices**.
2. Select the name of your bulb.
3. To control your bulb using Alexa Voice Commands, say "Alexa, turn on the first light" or the name you selected for your bulb.

Problem**How do I create Alexa routines?****Solutions**

Follow these steps to create individual routines:

1. Open the Alexa app.
2. Open **More**, then select **Routines**.
3. Select **Plus**.
4. Select **When this happens**, then follow the steps to choose what starts your routine.
5. Select **Add action**, then follow the steps to choose the action of your routine. You can select multiple actions for the same routine.
6. Select **Save**.

Problem**How do I remove the light bulb from the Alexa app?****Solutions**

Follow these steps to remove the bulb from your Alexa app:

1. Open the Alexa app.
2. Select **Devices**.
3. Select the light bulb you wish to remove, then tap gear icon for **Settings**.
4. Select **Trash** on the top right corner.

Problem**How do I create Smart Home groups for Alexa?****Solutions**

Follow these steps to create groups in your Alexa app:

1. Open the Alexa app.
2. Select **Devices**.
3. Select + then **Add Group**.
4. Select either **Create a room or device group** or **Combine rooms or groups**.
5. Use the preset group names or create your own, then select Next.
6. Select the devices or groups you want to include, then select Save.

Learn more about the Alexa App:

[Amazon.com Help: Download the Alexa App](#)

[Amazon.com Help: Alexa Routines](#)

[Amazon.com Help: Alexa App Settings](#)

[Create Smart Home Groups for Alexa](#)

Troubleshooting

Problem

How do I factory reset my Amazon Basics Smart Light Bulb?

Solutions

There are two ways to factory reset your bulb:

- ▶ You can do a factory reset by deleting your bulb from the app.
OR
- ▶ If you are not able to delete your bulb from the Alexa app, use a light switch to quickly turn on and off the light five times. When the light is turned on the sixth time, it will flash five times quickly, then flash twice softly, indicating you have successfully factory-reset your light bulb. It is ready for setup again.

Problem

The Amazon Alexa app cannot find or connect to the light bulb.

Solutions

Follow these steps to resolve most discovery issues:

1. Check that your Alexa-enabled device and the Alexa app have the latest software version.
2. Make sure that your device and your light bulb are connected to the same 2.4 GHz Wi-Fi network. The bulb is not compatible with 5 GHz Wi-Fi network.
3. Check that your device is within 30 feet (9.1 m) of your light bulb.
4. Restart your light bulb by turning the power on and off.
5. If you have restarted your light bulb and it is still not working, factory reset your bulb.

Problem

What if I lose the *Quick Start Guide*? How can I set up my light bulb?

Solutions

You can set up your bulb via two alternative setup methods:

- ▶ Add the bulb to your Alexa app with the QR code on the light bulb.
OR
- ▶ Add your bulb in the Alexa app. See "How do I set up my Amazon Basics Smart Light Bulb with Alexa app?" on page 4. You can also follow the video shown on the product page for your light bulb on Amazon's website.

Problem

What should I do if I see error code (-1:-1:-1:-1) during my Alexa setup?

Solutions

Make sure your phone has Bluetooth turned on throughout the entire setup process and the device you are trying to set up is in pairing mode. Restart your device by powering it off and on, then set up again.

Feedback and Help

We would love to hear your feedback. To ensure we are providing the best customer experience possible, please consider writing a customer review.

 [amazon.com/review/review-your-purchases](https://www.amazon.com/review/review-your-purchases)

If you need help with your Amazon Basics product, please use the website or number below.

 [amazon.com/gp/help/customer/contact-us](https://www.amazon.com/gp/help/customer/contact-us)


 +1 877-485-0385

Table des matières

Introduction.....	9
Pour commencer.....	9
Comment faire pour télécharger l'application Alexa?	9
Est-ce que le Wi-Fi à 2,4 GHz est requis?	9
En cas d'utilisation d'un routeur Wi-Fi banded. Comment utiliser l'ampoule intelligente d'Amazon Basics?	9
Configuration et utilisation de l'ampoule avec l'application Alexa	9
Où trouver le code QR pour la configuration avec Alexa?	9
Comment configurer mon ampoule intelligente d'Amazon Basics avec l'application Alexa?	10
Comment renommer l'ampoule intelligente d'Amazon Basics?	10
Comment utiliser mon ampoule intelligente d'Amazon Basics avec l'application Alexa?	10
Comment créer des routines avec Alexa?	11
Comment supprimer l'ampoule de l'application Alexa?	11
Comment créer des groupes pour domicile intelligent avec Alexa?	11
Problèmes et solutions.....	12
Comment réinitialiser l'ampoule intelligente d'Amazon Basics aux paramètres d'origine?	12
L'application Alexa d'Amazon ne peut pas trouver ni se connecter à l'ampoule.	12
Si le Guide d'installation rapide est égaré, que faire? Comment configurer l'ampoule?	12
Que faire si un code d'erreur (-1:-1:-1:-1) apparaît pendant la configuration Alexa?	12
Vos Avis et Aide.....	13

Introduction

Ce guide fournit des conseils de dépannage lors de l'installation et de la configuration de l'ampoule à DEL intelligente A19 à couleur changeante d'Amazon Basics

Pour commencer

Problème

Comment faire pour télécharger l'application Alexa?

Solutions

Télécharger et installer l'application Alexa la plus récente à partir de l'App Store :

1. Ouvrir l'App Store sur son appareil mobile.
2. Rechercher l'application Alexa d'Amazon.
3. Sélectionner **Install** (Installer).
4. Sélectionner **Open** (Ouvrir) et se connecter à son compte Amazon.
5. Installer les widgets Alexa (facultatif).

Problème

Est-ce que le Wi-Fi à 2,4 GHz est requis?

Solutions

Oui. Un réseau à 2,4 GHz est requis pour la configuration.

Problème

En cas d'utilisation d'un routeur Wi-Fi bibande. Comment utiliser l'ampoule intelligente d'Amazon Basics?

Solutions

L'ampoule intelligente d'Amazon Basics fonctionne uniquement avec du Wi-Fi à 2,4 Ghz. Il n'est pas compatible avec un réseau de 5 Ghz.

- ▶ Si le routeur ne diffuse qu'un signal 5G, il faut créer un signal Wi-Fi 2,4 GHz avant de configurer l'ampoule.
- ▶ Si le routeur diffuse les deux signaux, l'ampoule ignorera le signal 5G. Connecter l'ampoule à un signal Wi-Fi à 2,4 GHz.

Configuration et utilisation de l'ampoule avec l'application Alexa

Problème

Où trouver le code QR pour la configuration avec Alexa?

Solutions

Vous pouvez trouver le code QR laser imprimé sur la prise de l'ampoule et imprimé sur la page arrière du *Guide d'installation rapide*.

Remarque : Le code à barres sur la boîte d'emballage est utilisé à des fins de traitement, PAS pour la configuration Alexa.

Problème

Comment configurer mon ampoule intelligente d'Amazon Basics avec l'application Alexa?

Solutions

Avant la configuration, s'assurer que la dernière application Alexa a été téléchargée et d'utiliser un réseau Wi-Fi de 2,4 GHz.

1. Visser l'ampoule à DEL, puis allumer la lumière. Elle clignotera deux fois doucement, indiquant qu'elle est prête pour la configuration.
2. Ouvrir l'application Alexa et toucher **More** (Plus) sur le côté inférieur droit de l'écran.
3. Toucher **Add a device** (Ajouter un dispositif).
4. Sélectionner **Light** (Lumière), puis toucher **Amazon Basics**.
5. Choix du dispositif correspondant.
6. Suivre les directives affichées à l'écran. Si l'application le demande, numériser le code QR au verso du *Guide d'installation rapide*. Ne pas numériser le code à barres sur la boîte d'emballage, qui est pour les besoins de la commande.

Remarque : Pour configurer les ampoules dans le paquet de 4, configurer une ampoule à la fois.

Problème

Comment renommer l'ampoule intelligente d'Amazon Basics?

Solutions

Une nouvelle ampoule ajoutée à l'application Alexa sera appelée « première lumière ». Renommer l'ampoule par fonction, objectif ou emplacement afin qu'il soit plus facile de la trouver et de la contrôler. Pour renommer l'ampoule :

1. Ouvrir l'application Alexa.
2. Sur l'onglet **Devices** (Dispositifs) sélectionner l'ampoule qui sera renommée.
3. Appuyer sur l'icône d'engrenage pour **Settings** (Paramètres).
4. Toucher **Edit Name** (Changer le nom) pour renommer chaque ampoule.

Problème

Comment utiliser mon ampoule intelligente d'Amazon Basics avec l'application Alexa?

Solutions

Suivre ces étapes pour contrôler l'ampoule à l'aide de l'application Alexa :

1. Sélectionner **Devices** (Dispositifs).
2. Sélectionner le nom de l'ampoule.
3. Pour contrôler l'ampoule à l'aide des commandes vocales Alexa, dire « Alexa, allume la première lumière » ou le nom qui a été sélectionné pour l'ampoule.

Problème

Comment créer des routines avec Alexa?

Solutions

Suivre ces étapes pour créer des routines individuelles :

1. Ouvrir l'application Alexa.
2. Ouvrir **More** (Plus) et sélectionner **Routines**.
3. Sélectionner **Plus**.
4. Sélectionner **When this happens** (Lorsque cela se produit), puis sélectionner ce qui démarrera la routine.
5. Sélectionner **Add action** (Ajouter une action), puis sélectionner les étapes pour choisir l'action de la routine. Il est possible de sélectionner plusieurs actions pour la même routine.
6. Sélectionner **Save** (Sauvegarder).

Problème

Comment supprimer l'ampoule de l'application Alexa?

Solutions

Suivre ces étapes pour supprimer l'ampoule de l'application Alexa :

1. Ouvrir l'application Alexa.
2. Sélectionner **Devices** (Dispositifs).
3. Sélectionner l'ampoule qui doit être supprimée, puis toucher l'icône d'engrenage pour les **Paramètres**.
4. Sélectionner **Trash** (Suppression) dans le coin supérieur droit.

Problème

Comment créer des groupes pour domicile intelligent avec Alexa?

Solutions

Suivre ces étapes pour créer des groupes dans l'application Alexa :

1. Ouvrir l'application Alexa.
2. Sélectionner **Devices** (Dispositifs).
3. Sélectionner + puis **Add Group** (Ajouter un groupe).
4. Sélectionner soit **Create a room or device group** (Création d'un groupe pour pièce ou pour dispositif) ou **Combine rooms or groups** (Combinaison de groupes ou de pièces).
5. Utiliser les noms de groupes prédéfinis ou en créer d'autres, puis sélectionner Next (Suivant).
6. Sélectionner les dispositifs ou groupes à inclure, puis sélectionner Save (Enregistrer).

En apprendre davantage sur l'application Alexa :

Aide Amazon.com : Télécharger l'application Alexa

Aide Amazon.com : Routines d'Alexa

Aide Amazon.com : Configuration des applications d'Alexa

Création de groupes pour domicile intelligent avec Alexa

Problèmes et solutions

Problème

Comment réinitialiser l'ampoule intelligente d'Amazon Basics aux paramètres d'origine?

Solutions

Il y a deux façons de réinitialiser une ampoule aux paramètres d'origine :

- ▶ Il est possible d'effectuer une réinitialisation aux paramètres d'origine en supprimant l'ampoule de l'application.
OU
- ▶ S'il n'est pas possible de supprimer cette ampoule de l'application Alexa, utiliser un interrupteur pour allumer et éteindre rapidement la lumière cinq fois. Quand allumée la 6^e fois, elle clignote 5 fois rapidement, puis clignote deux fois lentement, indiquant que l'ampoule a été réinitialisée aux paramètres d'origine avec succès. Elle est de nouveau prête pour la configuration.

Problème

L'application Alexa d'Amazon ne peut pas trouver ni se connecter à l'ampoule.

Solutions

Suivre ces étapes pour résoudre des problèmes de détection :

1. Vérifier que l'appareil compatible avec Alexa et l'application Alexa disposent de la dernière version du logiciel.
2. Vérifier que le dispositif et l'ampoule sont connectés sur le même réseau Wi-Fi de 2,4 GHz. Cette ampoule n'est pas compatible avec les réseaux Wi-Fi de 5 GHz.
3. Vérifier que le dispositif est dans un rayon de 9,1 m (30 pi) de l'ampoule.
4. Rallumer l'ampoule en la mettant sous et hors tension.
5. Si l'ampoule a été rallumée et qu'elle ne fonctionne toujours pas, réinitialiser l'ampoule.

Problème

Si le *Guide d'installation rapide* est égaré, que faire? Comment configurer l'ampoule?

Solutions

Il est possible de configurer l'ampoule en utilisant deux méthodes de configuration alternatives :

- ▶ Ajouter l'ampoule à l'application Alexa, en balayant le code QR sur l'ampoule.
OU
- ▶ Ajouter l'ampoule dans l'application Alexa. Voir « Comment configurer mon ampoule intelligente d'Amazon Basics avec l'application Alexa? » à la page 10. Il est également possible de suivre la vidéo affichée sur la page produit de l'ampoule sur le site Amazon.

Problème

Que faire si un code d'erreur (-1:-1:-1:-1) apparaît pendant la configuration Alexa?

Solutions

S'assurer que Bluetooth est activé sur le téléphone tout au long du processus de configuration et que le dispositif en train d'être configuré est en mode de couplage. Redémarrer l'appareil et le mettre sous et hors tension, et essayer de nouveau de le configurer.

Vos Avis et Aide

Nous serions ravis de connaître votre avis. Afin de nous assurer de fournir la meilleure expérience client possible, veuillez considérer la rédaction d'un commentaire client.

 amazon.ca/review/review-your-purchases#

Si vous avez besoin d'assistance concernant votre produit Amazon Basics, veuillez consulter le site web suivant.

 amazon.ca/gp/help/customer/contact-us

Contenido

Introducción.....	15
Primeros pasos.....	15
¿Cómo descargo la aplicación Alexa?	15
¿Se necesita Wi-Fi de 2.4 GHz?	15
Tengo un enrutador Wi-Fi doble. ¿Cómo puedo utilizar el foco inteligente de Amazon Basics?	15
Configuración y uso del foco con la aplicación Alexa	15
¿Dónde puedo encontrar el código QR para configurar Alexa?	15
¿Cómo configuro mi foco inteligente de Amazon Basics con la aplicación Alexa?	16
¿Cómo puedo cambiar el nombre de mi foco inteligente de Amazon Basics?	16
¿Cómo uso mi foco inteligente de Amazon Basics con Alexa?	16
¿Cómo puedo crear rutinas de Alexa?	17
¿Cómo elimino el foco de la aplicación Alexa?	17
¿Cómo puedo crear grupos de Smart Home (Hogar inteligente) para Alexa?	17
Solución de problemas.....	18
¿Cómo restablezco de fábrica mi foco inteligente de Amazon Basics?	18
La aplicación de Amazon Alexa no puede encontrar ni conectarse al foco.	18
¿Qué pasa si pierdo la Guía de inicio rápido? How can I set up my light bulb?	18
¿Qué debo hacer si veo el código de error (-1:-1:-1:-1) durante la configuración de Alexa?	18
Comentarios y ayuda	19

Introducción

Esta guía proporciona consejos para solucionar problemas durante la instalación y configuración de su foco LED A19 inteligente de Amazon Basics, cambia de colores.

Primeros pasos

Problema

¿Cómo descargo la aplicación Alexa?

Soluciones

Descargue e instale la última versión de la aplicación Alexa disponible en su tienda de aplicaciones:

1. Abra la tienda de aplicaciones en su dispositivo móvil.
2. Busque la aplicación Amazon Alexa.
3. Seleccione **Install** (Instalar).
4. Seleccione **Open** (Abrir) e inicie sesión con su cuenta de Amazon.
5. Instalación de los widgets de Alexa (opcional).

Problema

¿Se necesita Wi-Fi de 2.4 GHz?

Soluciones

Sí. Se requiere una red de 2.4 GHz para la instalación.

Problema

Tengo un enrutador Wi-Fi doble. ¿Cómo puedo utilizar el foco inteligente de Amazon Basics?

Soluciones

El foco inteligente de Amazon Basics sólo funciona con Wi-Fi de 2.4 GHz. No es compatible con 5G.

- ▶ Si su enrutador solo emite una señal 5G, tendrá que crear una señal Wi-Fi de 2.4 GHz antes de configurar el foco.
- ▶ Si su enrutador emite ambas señales, el foco ignorará la señal 5G. Conecte su foco a la señal Wi-Fi de 2.4 GHz.

Configuración y uso del foco con la aplicación Alexa

Problema

¿Dónde puedo encontrar el código QR para configurar Alexa?

Soluciones

Encontrará el código QR impreso a láser en el casquillo de la bombilla e impreso en la contraportada de la *Guía de inicio rápido*.

Nota: El código de barras en la caja de embalaje se usa para fines de cumplimiento, NO para la configuración de Alexa.

Problema**¿Cómo configuro mi foco inteligente de Amazon Basics con la aplicación Alexa?****Soluciones**

Antes de la configuración, asegúrese de que tiene descargada la aplicación Alexa más reciente y de que utiliza una red Wi-Fi de 2.4 GHz.

1. Enrosque el foco y encienda la luz. Parpadeará dos veces suavemente, indicando que el foco está listo para la configuración.
2. Abra la aplicación Alexa y toque **More** (Más) en el lado inferior derecho de la pantalla.
3. Toque **Add a Device** (Agregar un dispositivo).
4. Toque **Light** (luz) y toque **Amazon Basics**.
5. Elija el dispositivo correspondiente.
6. Siga las instrucciones en pantalla. Si la aplicación se lo pide, escanee el código QR de la contraportada de la *Guía de inicio rápido*. NO escanee el código de barras de la caja que es para fines de cumplimiento.

Nota Para instalar los focos en el paquete de 4, coloque un foco a la vez.

Problema**¿Cómo puedo cambiar el nombre de mi foco inteligente de Amazon Basics?****Soluciones**

Un nuevo foco añadido en la aplicación Alexa se llamará "primera luz." Cambie el nombre de su foco por función, propósito o ubicación para que le resulte más fácil encontrarlo y controlarlo. Para cambiar el nombre de su foco:

1. Abra la aplicación Alexa.
2. En la pestaña **Devices** (Dispositivos), seleccione el foco al que desea cambiar el nombre.
3. Pulse sobre el icono de engranaje para **Settings** (Configuración).
4. Pulse sobre **Edit Name** (Editar nombre) para cambiar el nombre de cada foco.

Problema**¿Cómo uso mi foco inteligente de Amazon Basics con Alexa?****Soluciones**

Siga estos pasos para controlar su foco usando la aplicación Alexa:

1. Seleccione **Devices** (Dispositivos).
2. Seleccione el nombre de su foco.
3. Para controlar el foco mediante los comandos de voz de Alexa, diga "Alexa, enciende la primera luz" o el nombre que haya seleccionado para el foco.

Problema**¿Cómo puedo crear rutinas de Alexa?****Soluciones**

Siga estos pasos para crear rutinas individuales:

1. Abra la aplicación Alexa.
2. Abra **More** (Más) y seleccione **Routines** (Rutinas).
3. Seleccione **Plus** (Más).
4. Seleccione **When this happens** (Cuando esto suceda) a continuación, siga los pasos para elegir lo que inicia su rutina.
5. Seleccione **Add action** (Añadir una acción) a continuación, siga los pasos para elegir la acción de su rutina. Puede seleccionar varias acciones para la misma rutina.
6. Seleccione **Save** (Guardar).

Problema**¿Cómo elimino el foco de la aplicación Alexa?****Soluciones**

Siga estos pasos para eliminar el foco de su aplicación Alexa:

1. Abra la aplicación Alexa.
2. Seleccione **Devices** (Dispositivos).
3. Seleccione el foco que desea quitar y, a continuación, pulse el icono de engranaje para **Settings** (Configuración).
4. Seleccione **Trash** (Papelera) en la esquina superior derecha.

Problema**¿Cómo puedo crear grupos de Smart Home (Hogar inteligente) para Alexa?****Soluciones**

Sigue estos pasos para crear grupos en su aplicación Alexa:

1. Abra la aplicación Alexa.
2. Seleccione **Devices** (Dispositivos).
3. Seleccione + y, a continuación **Add Group** (Añadir Grupo).
4. Seleccione **Create a room or device group** (Crear un grupo de habitaciones o dispositivos) o **Combine rooms or groups** (Combinar habitaciones o grupos).
5. Utilice los nombres de grupo predefinidos o cree los suyos propios y, a continuación, seleccione **Next** (Siguiendo).
6. Seleccione los dispositivos o grupos que desee incluir y seleccione **Guardar**.

Más información sobre la aplicación Alexa:

Ayuda Amazon.com: Descargue la aplicación Alexa

Ayuda Amazon.com: Rutinas de Alexa

Ayuda Amazon.com: Configuración de la aplicación de Alexa

Crear grupos de hogar inteligente para Alexa

Solución de problemas

Problema

¿Cómo restablezco de fábrica mi foco inteligente de Amazon Basics?

Soluciones

Hay dos formas de restablecer de fábrica el foco:

- ▶ Puedes hacer un restablecimiento de fábrica borrando su foco desde la aplicación
O
- ▶ Si no puede eliminar su foco de la aplicación Alexa, use un interruptor para encender y apagar rápidamente la luz cinco veces. Cuando el foco se encienda por sexta vez, parpadeará cinco veces rápidamente y, a continuación, parpadeará dos veces suavemente, lo que indica que el foco se ha restablecido de fábrica correctamente. Ya está listo para ser configurado de nuevo.

Problema

La aplicación de Amazon Alexa no puede encontrar ni conectarse al foco.

Soluciones

Siga estos pasos para resolver la mayoría de los problemas de detección:

1. Comprueba que su dispositivo con Alexa y la aplicación Alexa tienen la última versión de software.
2. Asegúrese de que su dispositivo y su foco están conectados a la misma red Wi-Fi de 2.4 GHz. El foco no es compatible con la red Wi-Fi de 5 GHz.
3. Compruebe que el dispositivo está a menos de 9.1 m (30 pies) del foco.
4. Reinicie su foco al encenderlo y apagarlo.
5. Si has reiniciado su foco y sigue sin funcionar, realice un restablecimiento de fábrica de su foco.

Problema

¿Qué pasa si pierdo la *Guía de inicio rápido*? How can I set up my light bulb?

Soluciones

Puede configurar su foco mediante dos métodos de configuración alternativos.

- ▶ Añada el foco a su aplicación Alexa con el código QR del foco.
O
- ▶ Añada su foco en la aplicación Alexa. Vea “¿Cómo configuro mi foco inteligente de Amazon Basics con la aplicación Alexa?” en la página 16. También puede seguir el vídeo que aparece en la página del producto de su foco en el sitio web de Amazon.

Problema

¿Qué debo hacer si veo el código de error (-1:-1:-1:-1) durante la configuración de Alexa?

Soluciones

Asegúrese de que el teléfono tiene el Bluetooth activado durante todo el proceso de configuración y de que el dispositivo que intenta configurar está en modo de emparejamiento. Reinicie su dispositivo apagándolo y encendiéndolo, y vuelva a configurarlo.

Comentarios y Ayuda

Nos encantaría conocer su opinión. Para obtener la mejor experiencia posible, le agradeceremos que escriba una opinión del cliente.

 amazon.com.mx/review/review-your-purchases#

Si necesita ayuda con su producto Amazon Basics, utilice el siguiente sitio web.

 amazon.com.mx/gp/help/customer/contact-us

amazon basics

amazon.com/AmazonBasics

MADE IN CHINA
FABRIQUÉ EN CHINE
HECHO EN CHINA

V01-11/23