



## FAQ - PREGUNTAS FRECUENTES

### **¿Por qué el reloj se me atrasa o se me adelanta al estar apagado o desvinculado del móvil?**

Eso sucede porque es un dispositivo que para poner y mantener en hora requiere del teléfono inteligente (Smartphone o iPhone). Sin él, la hora que marque podría ser incorrecta.

La solución es vincular el reloj con el teléfono inteligente al menos una vez al día para sincronizar todos los datos, incluyendo la hora del día.

### **¿Por qué no carga?**

Recordamos que para cargar su Smartwatch es necesario utilizar cargadores de 5V y 1A.

Dependiendo de su uso, es posible que sea necesario limpiar de vez en cuando con un paño seco los contactos del Smartwatch donde colocamos el cargador.

En aquellos modelos que disponen de cable cargador con terminal magnético, aconsejamos usar la propia correa del reloj para fijarlo, como se muestra en las siguientes imágenes. Esto impide que se desconecte y asegura un mejor contacto.



### **¿Por qué los marcadores de pasos, calorías y distancia no marcan correctamente?**

Puede ocurrir que, dado que el sensor de movimiento está en la muñeca, cuando hacemos ciertos gestos con la mano, el sensor entienda que estamos caminando y, por lo tanto, contará los pasos, mostrará que se han consumido unas determinadas calorías y una distancia recorrida.

Debemos tener en cuenta que estos dispositivos sólo muestran un valor orientativo y no están destinados a un uso profesional dado que, para este fin, ya existen unos dispositivos especializados en el mercado.

De la misma manera, dentro de la APP hay un apartado para configurar la edad, sexo, peso y estatura para que dé unos resultados más precisos.

### **¿Por qué no mide bien las pulsaciones?**

Recordamos que los valores son aproximados y, una sola lectura muy elevada o una sola muy baja, no son indicativos de mal funcionamiento. Debe considerarse un conjunto de lecturas para obtener un resultado lo más ajustado posible al real. No se trata de un aparato médico.

### **¿Por qué el reloj se desvincula sólo del teléfono inteligente?**

Eso puede suceder cuando nos distanciamos del teléfono y perdemos la conexión bluetooth. También se puede desvincular cuando el teléfono tiene activado el modo de ahorro de energía, en cuyo caso puede ser que se desactive el bluetooth del móvil y, en consecuencia, se desvinculen los dos dispositivos.

Se recomienda desactivar el modo de ahorro de energía cuando se vaya a realizar una actividad deportiva, dado que será necesario que esté en todo momento vinculado para tener los datos 100% sincronizados.

### **¿Por qué no se conecta al móvil?**

#### **Modelo 21-2019:**

Recordamos que se debe enlazar el Smartwatch desde la aplicación, nunca desde los ajustes del móvil. En el apartado de “**Ajustes**” de la aplicación, seleccione “**Vincular el nuevo dispositivo**”. En la siguiente pantalla, seleccione “**Búsqueda**” en el extremo superior derecho de la pantalla. En la lista de dispositivos seleccione el dispositivo con el nombre **HB091-3**.

Es posible que, tras enlazarlo por primera vez, sea necesario reiniciar el Smartwatch para que la sincronización de datos sea óptima.

### **¿Es posible vincular el reloj sin tener instalada la APP?**

No, no es posible vincularlo sin la APP.

### **¿Cuándo se ponen los registros a 0?**

Siempre y cuando el reloj Smart esté encendido a las 23:59h, a esa hora los datos del reloj se ponen a 0. Antes de que se resetee, se recomienda sincronizarlo con el teléfono para que almacene los datos que ya se guardan en el teléfono y, así, poder obtener una estadística de los resultados.

### **¿Puedo ver los mensajes del Whatsapp en el reloj?**

Sí pero, para ello, primero debe instalar la APP en el teléfono y dar todos los permisos a las notificaciones dentro de la misma APP.

### **¿Por qué no recibe notificaciones de WhatsApp?**

#### **Modelo 21-2023:**

Recordamos que es necesario activar **Gestión de dispositivo** → **Alerta inteligente** → **Alertas de aplicaciones** → **WhatsApp**.

***Atención, no se notificarán los contactos o grupos silenciados.***

### **¿Qué sucede si configuro el reloj con el bluetooth sin instalar la aplicación? ¿Y si la instalo después?**

Al configurar el reloj directamente con el bluetooth sin instalar ninguna APP, lo que va a suceder es que el reloj se va a vincular pero no va a funcionar, ya que no entiende las órdenes que le da el teléfono. En este caso, es necesario desvincular el bluetooth e instalar la APP correspondiente para poder enlazarlo.

### **¿Por qué no me llegan las llamadas del WhatsApp al reloj?**

No es posible recibir las notificaciones de las llamadas del WhatsApp, sólo notifica las llamadas entrantes normales.

### **¿Por qué la APP no aparece en mi idioma?**

Esto sucede cuando el teléfono está en un idioma que no está traducido en la APP. Recuerde que, entre otros idiomas, la APP está en Español.

### **¿Cómo funciona el monitor del sueño?**

El monitor del sueño comprueba la calidad del sueño. Su funcionalidad sólo es operativa desde las 21:00 hasta las 9:00. Para que funcione, el reloj debe estar en la muñeca de la persona que desea monitorizar su sueño.

### **¿Por qué no me llegan todas las notificaciones al reloj?**

Hay que tener en cuenta que el teléfono y el reloj están vinculados a través de ondas de radio llamadas bluetooth.

Es posible que haya interferencias que hagan que se corte la comunicación durante un breve periodo de tiempo e impida que lleguen las notificaciones en ese tiempo.

También tendrá que verificar cuál es versión de bluetooth de que dispone el teléfono, ya que, cuanto más antigua sea la versión, más posibilidades habrá de que se corte la comunicación. A día de hoy, la versión más actual de bluetooth es la 5.0.

Y, por último, también podrá depender del uso que se esté dando al teléfono, dado que si está al máximo de su capacidad o de uso de CPU/Memoria, es posible que se bloquee y deje de funcionar el bluetooth o la APP que permite la comunicación entre el teléfono y el reloj.

### **¿Por qué la sincronización de datos entre el reloj y el teléfono falla?**

Como cualquier dispositivo electrónico, de vez en cuando es necesario hacer un reinicio para depurar la memoria interna, ya que puede ocurrir que, de tanto uso del reloj Smart o del teléfono, no gestionen bien las lecturas en la memoria y se produzcan errores. Recomendamos que el reloj esté apagado durante la carga.

### **¿Por qué la batería del reloj me dura menos de lo indicado en el modo de empleo?**

La duración de la batería depende de muchos factores. Entre ellos, el uso que le hace el usuario. Los siguientes ejemplos acortan la duración de la batería:

- Si tenemos la pantalla del reloj encendida el máximo tiempo posible que nos permite la APP.
- Tener el brillo al máximo.
- Tener encendido el “**encendido de pantalla inteligente**”. Éste, en concreto, consume bastante batería, ya que si el usuario mueve mucho la muñeca y la inclina como si quisiera ver la hora, se encenderá la pantalla a cada momento.
- Tener el control de pulsaciones automático activado y que lo revise cada poco rato.

- Que el usuario tenga activadas muchas notificaciones y que sea muy activo en las APPS (léase Facebook, Twitter, Instagram o Whatsapp) que han permitido que el reloj le notifique.
- Hacer actividades deportivas y controlarlas con el reloj.

La duración media de la batería es la indicada en el modo de empleo.

### **¿Es posible realizar pagos con tarjeta en los relojes Smart?**

Actualmente no disponen de la función *NFC*.

### **¿A qué distancia puede estar mi reloj Smart de mi teléfono para seguir conectado?**

El rango de alcance de la conexión inalámbrica Bluetooth entre su teléfono y su reloj Smart puede variar enormemente dependiendo del lugar. En general, cuenta con un alcance de 10 metros de conectividad.

### **¿Tengo que llevar mi teléfono a todos lados para que el reloj Smart funcione cuando hago actividades deportivas?**

Definitivamente no. El reloj cumple casi la totalidad de sus funciones por su cuenta. Al finalizar la actividad deportiva, se podrán ver todos los datos desde el teléfono cuando se sincronice.

### **¿Son compatibles los relojes Smart con la aplicación Whatsapp+ (plus)?**

No son compatibles. Sólo son compatibles con la versión oficial de Whatsapp que se encuentra en la "Play Store" para Android y en la "APP Store" en IOS.

### **¿Por qué no me llega ninguna notificación al reloj Smart tras activarlas en la aplicación?**

El reloj sólo recibe las mismas notificaciones que ha activado en la barra de notificaciones de su Smartphone o iPhone. Si su dispositivo es un Android, asegúrese de haber activado la superposición de las aplicaciones para que permita la ejecución en segundo plano y funcione correctamente la aplicación, lo que permitirá transmitir los datos al reloj.

### **¿Es posible responder a las llamadas desde mi reloj Smart?**

No, desde el reloj Smart sólo se puede silenciar o colgar la llamada.