# SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Si detecta algún problema, consulte las soluciones correspondientes a continuación. Si el problema persiste, comuníquese con el Servicio de atención al cliente para obtener ayuda.**

| N.º | Funcionamiento defectuoso | Posibles causas | Solución |
|---|---|---|---|
| 1 | El robot no puede conectarse con la aplicación ECOVACS HOME. | El nombre de usuario o la contraseña ingresados de la red Wi-Fi no son correctos. | Introduzca el nombre de usuario y la contraseña correctos de la red Wi-Fi. |
| | | El robot no se encuentra dentro del alcance de la señal Wi-Fi de su hogar. | Asegúrese de que el robot esté dentro del alcance de la señal Wi-Fi de su hogar. Intente mantenerlo lo más cerca posible del enrutador. |
| | | El robot no se encuentra en el estado de configuración. | Presione el botón de restablecimiento e intente conectarse nuevamente. Si el problema persiste, siga las instrucciones en la aplicación para restablecer la conexión. |
| | | No hay ninguna red Wi-Fi doméstica en la lista Wi-Fi. | 1. Compruebe si el nombre de la red Wi-Fi contiene caracteres especiales. No utilice caracteres especiales, como ! @#& ¥%^.<br>2. No utilice redes de 5 GHz. |
| | | Se instaló una aplicación incorrecta. | Descargue e instale la aplicación ECOVACS HOME. |
| 2 | Se perdió la información del mapa. | Si mueve el robot mientras limpia, podría perder la información del mapa. | Lleve el robot de regreso a la estación para recuperar el mapa. Busque el mapa guardado en Administración de mapas en la aplicación ECOVACS HOME y toque “Usar este mapa” para recuperarlo. Si el problema persiste, reinicie el mapeo. |
| 3 | No se puede crear un mapa con muebles en la aplicación. | Mover al robot durante la limpieza podría provocar que pierda la información del mapa. | No mueva el robot mientras está limpiando. |
| | | La limpieza automática no ha terminado. | Asegúrese de que el robot regrese automáticamente a la estación después de la limpieza. |
| 4 | El cepillo lateral se cae fuera de su lugar durante el uso. | El cepillo lateral no está instalado correctamente. | Asegúrese de que el cepillo lateral encaje en su lugar. |

| N.º | Funcionamiento defectuoso | Posibles causas | Solución |
|---|---|---|---|
| 5 | DEEBOT no encuentra la señal y no puede regresar a la estación. | La estación está colocada incorrectamente. | Coloque la estación correctamente de acuerdo con las instrucciones de la sección [Inicio rápido]. |
| | | La estación está desconectada o se movió. | Asegúrese de que la estación esté conectada a la fuente de alimentación.<br>No mueva la estación. |
| | | El robot no comienza a limpiar desde la estación OMNI. | Se recomienda que el robot comience a limpiar desde la estación OMNI. |
| | | La ruta a la estación base está bloqueada. Por ejemplo, la puerta de la habitación donde se encuentra la estación está cerrada. | Mantenga la ruta a la estación libre. |
| 6 | El robot regresa a la estación antes de terminar de limpiar. | La habitación es tan grande que el robot necesita regresar para recargarse. | Habilite la reanudación automática. Para obtener más detalles, siga las instrucciones en la aplicación. |
| | | En planos de casas muy complejos, la eficiencia de la limpieza puede disminuir, lo que puede provocar que la limpieza no se complete. | Simplifique el plano de su casa. |
| 7 | El robot no se puede cargar. | El robot no está encendido. | Encienda el robot. |
| | | Los contactos de carga del robot no entran completamente en contacto con los de la estación. | Asegúrese de que los contactos de carga del robot se conecten a los contactos de carga de la estación y que ⏻ parpadee. Asegúrese de que los contactos de carga del robot y de la estación OMNI no estén sucios. Limpie estas piezas de acuerdo con las instrucciones de la sección [Mantenimiento regular]. |
| | | La estación no está conectada a la fuente de alimentación. | Asegúrese de que la estación OMNI esté conectada a la fuente de alimentación. |
| | | La base de la estación no está instalada correctamente. | Consulte la sección [Inicio rápido] para instalarla correctamente. |
| 8 | El robot hace mucho ruido durante la limpieza. | El cepillo de rodillo o el cepillo lateral están enredados o el contenedor de polvo o el filtro están bloqueados. | Se recomienda limpiar periódicamente el cepillo de rodillo, el cepillo lateral, el contenedor de polvo, el filtro, etc. |
| | | El robot está en modo fuerte. | Cambie al modo estándar. |
| 9 | El robot se atasca y deja de funcionar. | El robot se ha enredado con algún objeto en el piso (cables eléctricos, cortinas, flecos de alfombras, etc.). | El robot intentará liberarse de varias formas. Si no puede hacerlo, elimine manualmente los obstáculos y reinícielo. |
| | | Es posible que el robot quede atascado debajo de muebles que tengan una entrada de una altura similar. | Levante el mueble o establezca una barrera física o un límite virtual a través de la aplicación ECOVACS HOME. |
| | | El robot se quedó atascado en un área estrecha. | Ordene su casa o establezca una barrera física o un límite virtual a través de la aplicación ECOVACS HOME. |

| N.º | Funcionamiento defectuoso | Posibles causas | Solución |
|---|---|---|---|
| 10 | Durante la limpieza, el robot tiene problemas, por ejemplo, sigue una ruta desordenada, realiza movimientos erráticos, limpia repetidamente los mismos puntos u omite áreas pequeñas. (Si hay un área grande que no se ha limpiado temporalmente, el robot limpiará automáticamente el área omitida. A veces, el robot volverá a ingresar a una habitación limpia, no para repetir la limpieza, sino para dirigirse a una zona que omitió). | Hay objetos, como cables y zapatillas, en el suelo que bloquean el robot. | Antes de limpiar, recoja los cables, las zapatillas u otros objetos esparcidos por el suelo en la medida de lo posible. Si queda alguna zona olvidada durante la limpieza, el robot la corregirá automáticamente. Por favor, no interfiera con el robot (por ejemplo, no lo mueva ni bloquee su ruta). |
| | | Es posible que las ruedas motrices se deslicen sobre el suelo cuando el robot pasa por escalones, umbrales y barras para puertas, lo que puede afectar su percepción de todo el entorno de la casa. | Se recomienda cerrar la puerta de la zona afectada y limpiarla por separado. Después de la limpieza, el robot regresará a su ubicación inicial. |
| | | En pisos recién encerados o pulidos, o baldosas lisas, se puede generar menos fricción entre las ruedas motrices y el piso. | Espere a que la cera se seque antes de limpiar. |
| | | Debido a las variaciones en los planos de la casa, el robot no puede ingresar a ciertas áreas. | Ordene su casa para garantizar que el robot pueda ingresar a las zonas para limpiarlas. |
| 11 | La respuesta al control remoto es lenta. | La señal de Wi-Fi es deficiente, lo que provoca que la carga de video sea lenta. | Utilice el robot en áreas con buena señal de Wi-Fi. |
| 12 | Después de regresar a la estación OMNI, el robot no vacía el contenedor de polvo. | La función de vaciado automático no se ha activado en la aplicación ECOVACS HOME. | Active la función de vaciado automático en la aplicación ECOVACS HOME. |
| | | La bolsa de polvo no está instalada en la estación. | Instale la bolsa de polvo y cierre el compartimento de recolección de polvo. |
| | | Es posible que, al mover el robot manualmente de regreso a la estación, no se active la función de vaciado automático. | Se recomienda dejar que el robot regrese a la estación OMNI por sí solo. No lo mueva manualmente. |
| | | En el modo No molestar, el robot no vacía el polvo después de regresar a la estación OMNI. | Desactive el modo No molestar en la aplicación ECOVACS HOME o inicie el vaciado de polvo manualmente. |
| | | Si se han descartado las posibles causas anteriores, es posible que los componentes de la estación presenten anomalías. | Comuníquese con el Servicio de atención al cliente para obtener ayuda. |
| 13 | El vaciado automático no se realiza correctamente. | La estación detecta una disminución en la eficiencia de vaciado. | Reemplace la bolsa de polvo de acuerdo con las instrucciones en la sección [Mantenimiento regular] y cierre el compartimento de recolección de polvo. Si la bolsa de polvo no está llena cuando la aplicación ECOVACS HOME lo indica, puede volver a colocarla. |
| | | Hay objetos extraños bloqueando la salida del contenedor de polvo. | Retire el contenedor de polvo y quite los objetos extraños de la salida. |

| N.º | Funcionamiento defectuoso | Posibles causas | Solución |
|---|---|---|---|
| 14 | El lado interior del compartimento de recolección de polvo está sucio. | Partículas finas pasan a través de la bolsa de polvo y se acumulan en el lado interior del compartimiento de recolección de polvo. | Limpie el lado interior del compartimento de recolección de polvo. |
| | | La bolsa de polvo está rota. | Revise y reemplace la bolsa de polvo. |
| 15 | Se producen fugas de polvo mientras el robot está en funcionamiento. | Hay objetos extraños bloqueando la salida del contenedor de polvo. | Retire el contenedor de polvo y quite los objetos extraños de la salida. |
| 16 | Las placas de las mopas no giran. | Las placas de las mopas no están instaladas correctamente. | Instale las placas de las mopas correctamente. Cuando se instalan correctamente, se oye un chasquido. |
| | | Hay objetos extraños bloqueando las placas de las mopas. | Retire los objetos extraños. |
| 17 | El robot no responde a las instrucciones de la estación. | El robot no se encuentra en la estación. | Asegúrese de que el robot esté en la estación. |
| 18 | La rueda motriz está atascada. | La rueda motriz está enredada o atascada debido a objetos extraños. | Gire y presione la rueda motriz para verificar si hay enredos u objetos extraños obstruyéndola. Si encuentra algún objeto extraño, retírelo de inmediato. Si el problema persiste, comuníquese con el Servicio de atención al cliente para obtener ayuda. |

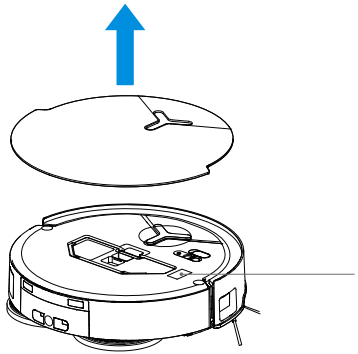
| N.º | Funcionamiento defectuoso | Posibles causas | Solución |
|---|---|---|---|
| 19 | La bandeja de lavado de las mopas está llena de agua y no se puede vaciar. Se emite un aviso de voz para alertarlo al respecto. | El tanque de agua sucia no está instalado correctamente. | Dé unos golpecitos al tanque de agua sucia para asegurarse de que esté instalado correctamente. |
| | | Los tapones de sellado del tanque de agua sucia no están instalados correctamente. | Asegúrese de que los tapones de sellado estén instalados adecuadamente. |
| | | La estación drena el agua con normalidad. | Siga las instrucciones en la aplicación para comprobar si la estación drena correctamente. Si los intentos de drenaje fallan, verifique que no haya objetos extraños entre el tanque de agua sucia y la estación. |
| | | Hay objetos extraños bloqueando el puerto de succión de la bandeja de lavado de las mopas. | Asegúrese de que no haya ningún objeto extraño en el puerto de succión de la bandeja de lavado de las mopas. |
| | | La bandeja de lavado de las mopas está sucia. | Limpie la bandeja de lavado de las mopas con agua corriente. |
| | | Verifique que la bola flotante no se atasque cuando no hay agua en la base de la bandeja de lavado de las mopas. | Retire la bandeja de lavado de las mopas para volver a colocar la bola flotante en su lugar. |
| | | La alerta de voz persiste después de probar todas las soluciones anteriores. | Apague y encienda la estación. Si el problema persiste, comuníquese con el Servicio de atención al cliente para obtener ayuda. |

Comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente para obtener ayuda si el problema persiste después de probar las soluciones recomendadas.

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| **Modelo** | **DEX 54/DDX 45** | | |
|---|---|---|---|
| Entrada nominal | 20 V ⎓ 2 A | Tiempo de carga | Aproximadamente 4 horas |
| **Modelo de estación** | **CH2453I** | | |
| Entrada nominal | 110 V - 120 V ~ 50 Hz - 60 Hz | Potencia nominal | 20 V ⎓ 2 A |
| Corriente de entrada nominal (carga) | 1A | Potencia (vaciado) | 4.5A |
| Potencia (lavado de las mopas con agua caliente) | 12A | | |
| Dimensiones del robot (largo x ancho x alto, mm) | 353 mm * 350 mm * 98 mm | | |
| Dimensiones de la estación (largo x ancho x alto, mm) | 350 mm * 477 mm * 533 mm (con la base)<br>350 mm x 294 mm x 533 mm (sin la base) | | |

La potencia de salida del módulo Wi-Fi es inferior a 100 mW.
**Nota:** Las especificaciones técnicas y de diseño pueden cambiarse para la mejora continua del producto.
Descubra más accesorios en https://www.ecovacs.com.



**Utilice la cámara de su teléfono para escanear el código QR y obtener la Guía del usuario.**

BC

**Ecovacs Home Service Robotics Co., Ltd.**
No.518 Songwei Road, Wusongjiang Industry Park, Guoxiang Street,
Wuzhong District, Suzhou, Jiangsu, China.

451-2441-0801