

Soluções para problemas

Problemas:

- Não funcionou com minha Android TV
- Ele não conecta a mais de 2m do roteador e nem no modo direto sem passar pelo roteador.
- Não consegui sincronizar com o app Positivo de jeito nenhum, tentei várias vezes conforme o manual, uso um iPhone 10
- plugue inteligente não desliga. Quando conecto um dispositivo nele e desativo o plugue pelo aplicativo, o dispositivo permanece ligado.
- dispositivo não foi encontrado, pois a lâmpada funciona perfeitamente.
- item não é compatível com o dispositivo
- Coloquei ele em 2 geladeiras diferentes, ele fica desconectado direto do Wi-Fi e ainda tem vezes que ele simplesmente começa
- Estou fazendo a devolução porque no site diz que liga a TV e na verdade não liga
- Um não conecta com Alexa e o outro nem conecta manualmente pelo botão

Solução:

Baixar app Positivo

Verificar se o Smart Plug Wi-Fi está aparecendo na tela inicial do app em "Dispositivos:

1. O seu modem ou roteador deve oferecer o padrão de transferência de 2,4 GHz e os requisitos mínimos, que são:

- Modo de segurança WPA2
- Modo de operação 802.11 b/g/n
- Criptografia AES

2. O smartphone ou tablet com o app precisa estar na mesma rede Wi-Fi do produto.

3. O modem/roteador possui uma quantidade limite de dispositivos que suporta conectados ao mesmo tempo.

Caso o limite de dispositivos conectados ao roteador tenha sido atingido, desligue alguns que não estejam sendo utilizados.

Desligue o modem, retirando da tomada, e espere 1 minuto.

Agora ligue novamente e tente conectar

Problemas:

- **desligar os eletrônicos sozinho sem parar.**
- Potebook está desligando sozinho em momentos aleatórios. E agora está apresentando erros nas placas wireless.
- Estou tentando usar o dispositivo há quatro dias, mas ele reinicia sozinho gera uma mensagem de problema interno de antes mesmo após as atualizações.
- Notebook está em uma tela de configuração e não inicializa, não liga.

Solução:

O Smart Plug Wi-Fi suporta a potência máxima de 1.000W. Então fique atento, caso o seu produto exija uma potência maior é melhor não usa-lo com Smart Plug, pois ele pode ser danificado.

Você também pode conferir essa informação acessando o aplicativo Positivo Casa Inteligente.

É só abrir as configurações da Smart Plug Wi-Fi e verificar no item Consumo, a corrente e potência (W) que está passando pelo plug.

Problemas:

- **Aparelhos Positivos não estão se conectando à rede Vivo**
- **Luz do monitor piscando quando liga**
- **Produto está com alguns problemas, a tela está tremendo, quando liga aparece um rico na tela e depois desaparece e o culer está sempre fazendo um barulho estranho.**

Solução: Muitos modems dessa operadora fornecem tanto a frequência de 2,4GHz como 5GHz. Às vezes, mesmo escolhendo se conectar na rede de 2,4GHz o seu aparelho celular acaba navegando na rede de 5GHz, devido a uma configuração do modem.

Acesse as configurações do seu modem e modifique o nome da rede de 2,4GHz.

Crie um nome mais curto e sem caracteres especiais.

Depois dessa mudança, tente realizar a adição do dispositivo Casa Inteligente ao app, estando conectado nessa rede que você alterou o nome.

Problemas:

- **A tomada não liga, mesmo segurando o botão por 5s, não permite configurar a função inteligente**
- **produto simplesmente não funciona. Quando ligo uma tomada, a luz lateral que deveria acender não acende. Testei em várias tomadas e nenhuma funcionou.**
- **NÃO SE CONECTA OU RECONHECE EM DIFERENTES REDES TESTADAS E MÍNIMO REQUERIDO.**
- **Não consigo configurá-lo, o produto tem uma luz vermelha.**
- **Péssimo produto, comprei e não funcionou, ativei o suporte Positivo e não resolveram nada.**

Solução:

Na página inicial do app, toque em no símbolo de "+" localizado na parte superior direita da tela e acesse Conforto e automação > Smart Plug Wi-Fi.

Agora, conecte o Smart Plug Wi-Fi na tomada, pressione o botão lateral por aproximadamente 5 seg, até que o LED comece a piscar rapidamente.

Com o LED piscando, pressione o botão lateral por mais 5 seg, o LED começará a piscar lentamente.

No app, informe o nome e senha da sua rede Wi-Fi e toque em Entrar com Modo AP.

Em seguida, toque em Acessar conexões Wi-Fi e conecte o seu celular na rede Wi-Fi criada pelo dispositivo que começa com o nome SmartLife, Tuya ou Positivo. Essa rede não precisa de senha!

Problema:

- **Testei 5 aparelhos diferentes e a tomada não encaixa direito, a tomada está solta.**

Solução:

Verificar se o o modelo do equipamento Positivo é igual ao modelo de tomada dos equipamentos: plug disponíveis com 10A e com 16A

Problema:

- **produto funcionou apenas por duas semanas, não funcionou mais.**

Solução:

Use outro dispositivo eletrônico para testar a tomada e veja se está tudo OK. Ou, quem sabe, você pode testar o seu produto em outro plugue de energia da casa