

FAQ

BLUETOOTH-----	2
SONIDO-----	4
CARGAR-----	5
CONTROL TACTIL-----	7
APP-----	7
EQUIPO DE SERVICIO AL CLIENTE-----	9

SOUNDPEATS

BLUETOOTH

● ¿Cómo emparejar SoundPEATS Clear?

1. Abra la tapa del estuche de carga y retire los dos auriculares. Retire la película aislante de ambos auriculares. Vuelva a colocar los auriculares en el estuche de carga y luego sáquelos nuevamente. En este punto, los auriculares izquierdo y derecho ingresarán automáticamente al estado de interconexión TWS. Una vez que la interconexión sea exitosa, ambos auriculares ingresarán al modo de emparejamiento.
2. Active el Bluetooth en su dispositivo, luego seleccione "SOUNDPEATS Clear" de la lista de dispositivos Bluetooth para completar el proceso de emparejamiento.

● ¿Cómo restablecer SoundPEATS Clear?

Con los auriculares dentro del estuche de carga, presione y mantenga presionado el botón del estuche de carga durante 10 segundos hasta que la luz indicadora del estuche de carga parpadee en blanco y rojo dos veces. El proceso de reinicio está completo.

● ¿Por qué a veces la conexión Bluetooth es inestable?

	Razones	Soluciones
Caso 1	Cuando utilice los auriculares cerca de computadoras personales, enrutadores Wi-Fi, hornos microondas, refrigeradores, etc. Los frigoríficos, los hornos microondas, los routers Wi-Fi, los ordenadores personales, etc. son dispositivos que emiten ondas de radio. Los auriculares pueden verse afectados por estas ondas de radio cuando se usan en un lugar con una mezcla de múltiples ondas de radio.	Utilice los auriculares lejos de enrutadores Wi-Fi, computadoras personales, hornos microondas, refrigeradores, etc. para evitar interferencias de ondas de radio.

SOUNDPEATS

Caso 2	Cuando utilice el dispositivo Bluetooth en el bolsillo del pecho o del pantalón, o en un bolso mientras escucha el audio. Si el oído del motor está diagonal al dispositivo Bluetooth, afectará la señal de Bluetooth, ya que el cuerpo humano es la mayor fuente de bloqueo de señal.	Cuando guarde el dispositivo Bluetooth en un bolsillo o bolso, muévelo a un lugar donde no haya obstáculos entre el dispositivo Bluetooth y los auriculares (como el cuerpo humano) para la comunicación Bluetooth.
Caso 3	Cuando se utilizan, los auriculares se cierran a los otros dispositivos Bluetooth. Los auriculares pueden verse afectados por estas ondas de radio cuando se usan en un lugar con una mezcla de múltiples ondas de radio.	Apague la función Bluetooth de los otros dispositivos Bluetooth.
Caso 4	Cuando utilice el dispositivo lejos de los auriculares, como en una habitación diferente. La comunicación Bluetooth se debilita gradualmente cuanto más lejos se colocan los auriculares Bluetooth del reproductor Bluetooth. Cuando se utilizan auriculares Bluetooth y un reproductor Bluetooth en diferentes habitaciones con las puertas cerradas, la comunicación Bluetooth puede ser débil.	Mantenga los auriculares Bluetooth lo más cerca posible del reproductor Bluetooth.
Caso 5	Cuando se ejecutan muchas aplicaciones al mismo tiempo cuando se utiliza la función Bluetooth.	Salga de las aplicaciones que no esté utilizando en el dispositivo para reducir la carga.

● **¿Qué puedo hacer si los auriculares dejaron de conectarse a mi dispositivo?**

1. Borre el registro de emparejamiento entre los auriculares y todos los dispositivos anteriores.
2. Intente borrar algunas listas de Bluetooth en su dispositivo y reinícielo.
3. Coloque los auriculares en el estuche de carga para restablecerlos.
4. Active Bluetooth en el dispositivo y elija "SOUNDPEATS Clear" en la lista de Bluetooth para emparejar.

● **¿Qué puedo hacer si el auricular izquierdo y el derecho no funcionan juntos?**

1. Utilice un poco de papel de lija ligero o un paño de microfibra con un poco de alcohol para limpiar los conectores de carga y garantizar que los auriculares se carguen bien.

SOUNDPEATS

2. Colóquelos en el estuche de carga para restablecerlos.

- **¿Qué puedo hacer si los auriculares se conectan a mi teléfono, pero no a mi Mac-book/computadora?**

1. Desempareje los auriculares del teléfono, luego los auriculares perderán la conexión Bluetooth con el teléfono.

2. Coloque los auriculares en el estuche de carga para restablecerlos.

3. Luego abra el Bluetooth de su Mac-book/computadora para conectarse.

4. Si esto no ayuda, es posible que deba actualizar el controlador Bluetooth de su computadora. No hay ningún controlador para ello. Los controladores de Bluetooth deben provenir del fabricante específico para su modelo exacto de computadora. Descargue e instale el controlador Bluetooth apropiado desde el sitio web del proveedor de la computadora, luego reinicie su sistema antes de intentar emparejar y conectar sus auriculares SoundPEATS.

- **¿Por qué la señal es intermitente cuando estoy al aire libre?**

En exteriores, la señal de Bluetooth se verá interferida, como en el metro, trenes de alta velocidad, trenes, semáforos densos, motores de automóviles, etc. Y si el teléfono está en su bolsillo y la oreja del motor está diagonal al teléfono, afectará la señal de Bluetooth. Como el cuerpo humano es la mayor fuente de bloqueo de señales. Entonces, cuando el auricular izquierdo sea el auricular del motor, coloque su teléfono en el bolsillo izquierdo, lo cual será mejor.

SONIDO

- **¿Por qué el volumen de los auriculares se reduce después de usarlos durante un período de tiempo?**

1. Puede deberse a que la boca está bloqueada por objetos extraños. Intente limpiarlo suavemente con un poco de alcohol para evitar que el polvo o las secreciones lo bloqueen.

2. Cambie otros dispositivos para ver si el problema persiste.

3. Intente también quitar el auricular de silicona y limpie suavemente la pantalla con un poco de alcohol para ver si eso ayuda.

- **¿Qué puedo hacer si un auricular es más silencioso que el otro?**

1. Cambie otras canciones o videos. En algunas canciones y vídeos, el efecto

SOUNDPEATS

de sonido es inestable.

2. Cambie otros dispositivos. Puedes intentarlo de esta manera:

- Desvincular y eliminar de su dispositivo original
- Emparejar con un nuevo dispositivo y reproducir música
- Desvincular y eliminar de este nuevo dispositivo
- Volver a emparejar con el dispositivo original

3. Intente también quitar el auricular de silicona y limpie suavemente la pantalla con un poco de alcohol para ver si eso ayuda.

4. Intente restablecer los auriculares.

5. Ajuste también el “Ecualizador de audio” en su teléfono para ver si ayuda:

1) Para iPhone: [General] - [Accesibilidad] - [Audiencia]

2) Para Android: [Funciones de accesibilidad] - [Accesibilidad] - [Saldo de audio]

● ¿Por qué el otro lado no pudo oírme cuando llamé?

1. Elija contestar llamadas telefónicas a través de los auriculares.

2. No silencie las llamadas telefónicas.

3. Limpie los orificios del micrófono para evitar que el polvo o las secreciones se bloqueen.

4. Utilice ambos auriculares en lugar de uno solo.

5. Ajuste el volumen a través de los auriculares y dispositivos.

6. Si está utilizando los auriculares con un teléfono Android, verifique la configuración para ver si ha permitido que tanto el audio del teléfono como el audio multimedia se transmitan a través de los auriculares.

7. Cambie otros dispositivos para intentarlo.

● ¿Por qué el micrófono no funciona bien cuando los auriculares están conectados a la PC/portátil?

Cuando conecta nuestros auriculares a la PC/portátil, para algunos dispositivos en la versión anterior de Windows, es posible que se muestren dos listas:

"SOUNDPEATS Audio AG manos libres claro"

"SOUNDPEATS Estéreo claro"

Por favor, elija "SOUNDPEATS Clear Stereo" para reproducir audio multimedia y, si utiliza audio de llamada, puede cambiar manualmente a "SOUNDPEATS Clear Hands-Free AG Audio" para probarlo.

Si desea utilizar el audio de la llamada a través de los auriculares de su Mac o Windows, configure lo siguiente:

A) Dispositivo de entrada:

Desactivar: Realtek(R) Audio como altavoz y "SOUNDPEATS Clear Stereo"

B) Dispositivo de salida:

SOUNDPEATS

Desactivar: Realtek(R) Audio como micrófono o mezcla estéreo

C) Configure únicamente "SOUNDPEATS Clear Hands-Free AG Audio" como dispositivo de entrada y dispositivo de salida. Luego usará auriculares para realizar llamadas de audio.

CHARGING

● **¿Qué muestra la luz indicadora del estuche de carga?**

1. Indicador de batería del estuche de carga:

100%-50% Verde

49%-10% Amarillo

<10% Rojo

2. Indicador del estuche de carga durante la carga:

<10% La luz roja parpadea lentamente

11%-49% La luz amarilla parpadea lentamente

50%-99% La luz verde parpadea lentamente

100% La luz verde permanece encendida

● **¿Cómo cargar el estuche de carga?**

1. Conecte el estuche de carga a un cargador tipo C. (La corriente no supera 1A)

2. Si los auriculares permanecen inactivos durante un período prolongado, cárguelos al menos cada tres meses para evitar que la batería se dañe.

● **¿Qué debo hacer si el estuche de carga no se carga?**

Intente utilizar otro cable de carga que funcione para cargar el estuche de carga durante más de 10 horas a través de su computadora.

En comparación con otros dispositivos electrónicos, los auriculares son productos de bajo consumo. Por lo tanto, para mayor seguridad en la carga, no utilice un cargador rápido.

● **¿Por qué los auriculares siguen conectándose a mi teléfono después de volver a colocarlos y cerrar la tapa del estuche?**

1. Al estuche de carga no le queda energía. Volver a colocar los auriculares en el estuche de carga no podrá apagarlos si la batería del estuche está agotada.

SOUNDPEATS

2. Asegúrese de que los auriculares estén colocados correctamente en el estuche de carga y de que los contactos de carga estén limpios. Intente limpiar los lugares entre el estuche de carga y los auriculares con algo como un paño de microfibra.

- **¿Los auriculares que no se utilizan durante mucho tiempo sin cargar provocan que no se enciendan o que la batería se agote rápidamente?**

De hecho, la batería de los auriculares necesita mantenimiento.

En realidad, necesita cargar sus dispositivos electrónicos al menos cada tres meses; de lo contrario, los auriculares pueden provocar una autodescarga profunda al no cargarse durante mucho tiempo, dañando la batería. Además, si no utiliza los auriculares durante mucho tiempo y el lugar donde los guarda no está seco, la humedad también dañará los auriculares. Si no ha utilizado los auriculares durante varios meses, es probable que la batería esté agotada. En este punto, le sugerimos que primero verifique si el estuche de carga tiene energía (si la luz indicadora está encendida) y si el contacto de carga en la parte inferior de los auriculares y el estuche de carga está sucio. Si hay suciedad, limpie el contacto de carga en la parte inferior del estuche de carga con un paño seco o una toalla de papel seca. En cuanto a los auriculares que no se encienden o que la batería se agota rápidamente cuando se sacan del estuche, le recomendamos que coloque repetidamente los auriculares en el estuche de carga durante 2 horas y cierre la tapa. Pruébalo durante 1 o 2 días.

CONTROL TÁCTIL

- **¿Qué puedo hacer si los controles táctiles no funcionan siempre?**

1. Toque el centro de la zona de control. Y cuando tenga la mano mojada, es posible que el control táctil no funcione; mantenga la mano seca.
2. Intente omitir las canciones más veces, encontrará la mejor frecuencia para controlar los auriculares. Cuando no encuentre la frecuencia, puede pensar que los auriculares no funcionan, tenga un poco de paciencia.
3. Otra forma de intentarlo: descargue los auriculares, luego cárguelos y reinícielos.

APLICACIÓN de audífonos SOUNDPEATS

SOUNDPEATS

● **¿Cómo registrar una cuenta?**

1. Complete la dirección de correo electrónico; establecer y confirmar la contraseña (use algunas combinaciones de letras y números, evite caracteres especiales como #, @, %, etc.);
2. Haga clic en "obtener código de verificación";
3. Escriba el código que recibió de su correo electrónico;
4. Finalizar registro;

● **¿No recibes el código de verificación?**

1. Asegúrese de que su teléfono esté conectado a una buena red e intente enviar el código nuevamente unos 5 minutos después;
2. Revise sus carpetas de spam/bandeja de entrada no deseada;
3. Intente registrarse con una dirección de correo electrónico diferente;
4. Desinstale la APLICACIÓN de auriculares SOUNDPEATS, luego vuelva a instalarla y reinicie su dispositivo para registrarse nuevamente;
5. Escriba manualmente su correo electrónico en el área en lugar de autocompletar su dirección de correo electrónico, y también preste atención al formato de las letras en inglés y al espacio antes y después de la dirección de correo electrónico;
6. Intente desactivar el software antivirus. Si tiene un software de cifrado de datos en su teléfono, es posible que deba apagarlo momentáneamente;

● **¿Qué puedo hacer si los auriculares no se conectan a la aplicación?**

1. Primero verifique si su APLICACIÓN SOUNDPEATS se ha actualizado a la versión más reciente. Puedes iniciar sesión en la APLICACIÓN y encontrar el ícono con tres barras en la esquina superior izquierda, buscar "acerca de" para verificar cuál es la versión de SOUNDPEATS. Actualice para asegurarse de obtener la versión más reciente.

2. Asegúrese de que el nombre Bluetooth del auricular sea el predeterminado "SOUNDPEATS Gofree2". Si cambió el nombre predeterminado, cámbielo a su formato original. Luego reinicie su teléfono. Tenga en cuenta que si cambia el nombre de Bluetooth predeterminado del modelo, puede causar problemas de conexión con esta APLICACIÓN.

3. Si los auriculares aún no se pueden conectar a la APLICACIÓN, siga los pasos uno por uno:

- 3.1) intente apagar la APLICACIÓN por completo (Desactive totalmente la ejecución en segundo plano de la APLICACIÓN);
- 3.2) desempareje el auricular a través de su teléfono, luego apague el

SOUNDPEATS

Bluetooth del teléfono;

3.3) restablecer el auricular;

3.4) reinicie su teléfono, luego vuelva a conectar el auricular a su teléfono después de reiniciarlo (en este paso, asegúrese de que la APLICACIÓN SOUNDPEATS esté apagada);

3.5) vuelva a abrir la APLICACIÓN para buscar el auricular y conectarlo a la APLICACIÓN;

Precauciones durante el proceso de actualización de la APLICACIÓN:

1. Durante la actualización, la distancia entre el auricular y el teléfono móvil debe ser de 0,5 metros;
2. Encienda el auricular;
3. No desconectar, reproducir música ni contestar llamadas telefónicas;
4. No cierre ni reduzca la página de actualización;
5. Asegúrese de que su teléfono esté conectado a una buena red.

Cuidado y Mantenimiento

- * Mantenga los auriculares alejados de la humedad.
- * No coloque el producto bajo la luz solar directa ni en zonas calientes. Las altas temperaturas acortarán la vida útil de los auriculares, la batería o la placa de circuito interno.
- * Apague los auriculares cuando no los utilice o antes de guardarlos.
- * No intente desmontar los auriculares.
- * Evite dejar caer o golpear los auriculares contra superficies duras.
- * No utilice productos químicos ni detergentes para limpiar los auriculares.
- * No raspe la superficie con objetos punzantes.
- * Utilice un paño suave con un poco de alcohol para limpiar los conectores de carga después de usarlos, especialmente después de que los auriculares se hayan empapado en lluvia, sudor u otras gotas de agua.
- * Cuando el estuche de carga y los auriculares tengan poca batería, cárguelos a tiempo. Y no utilice un cargador rápido.
- * Cargue los auriculares y el estuche de carga al menos una vez cada 3 meses cuando no los utilice durante un período prolongado.

EQUIPO DE SERVICIO AL CLIENTE

SOUNDPEATS

- **¿Qué debo hacer si el problema de los auriculares no se menciona en estas preguntas frecuentes?**

Si no hay una solución para su problema en estas preguntas frecuentes, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente y le proporcionaremos una solución lo antes posible. Si confirmamos que el problema no se pudo resolver, aplicaremos el reemplazo o el reembolso por usted. SOUNDPEATS ofrece una garantía de 12 meses para cada producto. Su satisfacción siempre es muy importante para nosotros.