

Guía de soporte técnico

La pantalla parpadea, aparecen franjas de color en la pantalla, se bloquea y no permite escribir.	Si el telefono no funciona corectamente: 1.Si este problema sucede cuando utilizas alguna aplicación en concreto, elimina la aplicación y descarga las aplicaciones de Google Play Store y de la tienda oficial de realme en lugar de otras fuentes. 2.Cierra las aplicaciones en segundo plano que no estés utilizando. 3.Borra cachés y haz un análisis de seguridad. 4.Borra fotos, música, mensajes, vídeos u otros archivos que ya no sean necesarios. 5.Ve a [Cleanup & accelerate] para optimizar el dispositivo. También puedes hacer clic en [Full clean up] para borrar archivos de memoria y caché basura para liberar más espacio de almacenamiento en el teléfono. Reduce el uso de fondos de pantalla dinámicos o pequeños complementos con funciones de actualización en tiempo real. 7.Actualiza el sistema a la última versión
El producto no se conecta a la red de datos.	Si no puedes utilizar los datos mobiles/red: 1.Si estás en una zona de señal débil, muévete e inténtalo de nuevo. Retira la funda del teléfono si la hay, ya que las fundas metálicas bloquean la recepción de la señal. 2.Consulta a tu operador para asegurarte de que tienes un plan de datos contratado y de que aún te quedan datos sin usar en la tarjeta SIM. 3.Vuelve a introducir la tarjeta SIM o prueba otra tarjeta SIM en tu teléfono. 4.Comprueba los ajustes del teléfono: Asegúrate de que [Airplane mode] y la red WiFi están desactivados y activa los datos móviles. Si hay una conexión VPN, desconéctala.Establece el tipo de red preferido a [4G/3G/2G (Auto)].Cambia o restablece los ajustes de la red del operador. 5.Reinicia el teléfono y comprueba si se ha solucionado el problema.
El movil se apaga solo.	Si tu teléfono se reinicia o se apaga solo con frecuencia, sigue los siguientes pasos: 1.Si el problema ocurre cuando utilizas una aplicación en concreto, desinstálala para comprobar si se soluciona. 2.Asegúrate de que el problema no está

	ocasionado por un uso incorrecto del dispositivo, como tocar o pulsar por error el botón Power. Puede que la funda del teléfono esté pulsando algún botón. 3. Puede que tu teléfono se reinicie solo cuando se usa en ambientes demasiado cálidos o fríos. 4. Extrae la tarjeta SIM. comprueba que no esté dañada o desimantada y ponla de nuevo para ver si el problema persiste. 5. Conecta tu dispositivo a la alimentación y déjalo cargando durante 30 minutos, a continuación reinicia el dispositivo y comprueba si el problema continúa. Ve a [Settings] > [Additional Settings] > [Automatic on/off] y comprueba si tu móvil está configurado para apagarse automáticamente.
No carga.	Si el producto no carga: 1. Utiliza el cable de carga y el adaptador USB original de realme. 2. Comprueba que tu cable de carga y tu adaptador USB no están dañados y asegúrate de conectarlos correctamente. Usa otro cable y otro adaptador e inténtalo de nuevo. 3. Comprueba la temperatura de carga. Cargar la batería a más de 45 °C puede reducir la vida útil de la batería, lo que provoca que vaya más lento y, por tanto, tenga que cargarse con más frecuencia. 4. Cierra las aplicaciones en segundo plano y evita el uso del dispositivo mientras se está cargando.