

Não conectaram com o aplicativo positivo.

- Verificar se o aplicativo Casa inteligente está atualizado (Playstore / App Store);
- Verificar a conexão de internet do seu estabelecimento. Desligue o modem, retirando da tomada, e espere 1 minuto. Agora ligue novamente e tente conectar;
- Verificar se a câmera está aparecendo na tela inicial do app em "Todos os dispositivos". Se Sim, realizar a remoção do dispositivo do aplicativo e após toque sobre o dispositivo e na tela de configurações do dispositivo toque ícone de edição no canto superior direito da tela, caso o produto esteja on-line, ou nos três pontos, caso esteja off-line. Em seguida, no fim da tela, toque em Remover e apagar todos os dados;
- Verificar a seguinte situação:
 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.
- Caso seja algum problema com a rede, favor realizar as configurações básicas usando um ponto de acesso de um celular.
- Realizar o reset de fábrica, na parte de baixo da câmera no botão (Setup), manter pressionado por uns 5 segundos. Após isso o led deve começar a piscar, sendo assim realizar as configurações iniciais do equipamento.

Não foi possível configurar. Ao ler o código qr, o produto captura a imagem.

Confirmar se ao fazer a leitura ele ouve o bip, se não ouvir o bip (é um som que toca por 3 vezes indicando a leitura do código). Se estiver com dificuldades, pode tentar configurar pelo modo EZ. Esse modo pode ser selecionado na primeira tela de configuração, tocando no nome "Código QR " que aparece no canto superior direito.



A câmera não liga

1. Verificar se carregador que você está no produto é o original, ou seja, aquele que veio na caixa do produto;
2. Verificar o conector do carregador se apresenta algum mau contato;
3. Verificar se o LED está piscando (a posição do LED fica na parte de trás do lado da conexão micro USB);
4. Realizar o reset de fábrica, na parte de baixo da câmera no botão (Setup), manter pressionado por uns 5 segundos. Após isso o led deve começar a piscar, sendo assim realizar as configurações iniciais do equipamento.

Várias tentativas já foram feitas e não se integra com Alexa.

- Solicitar uma liberação para integrar com a Alexa ou Google Home, ele deve fazer essa liberação por dentro do App da Positivo. Segue passo a passo:
Acesse a câmera > Configurações (ícone na parte superior direito) > Comentários > Não resolvido (Enviar feedback novamente) > Descreva a solicitação no campo de texto > Em tipo de problema selecione a opção "Dispositivo" > Enviar

O microfone não está funcionando

1. Garanta que o ícone do microfone não esteja ativado enquanto fala para a câmera;
2. Verificar se o ícone do alto falante não está no mudo;
3. O produto sai com o som configurado como Unidirecional, favor alterar para Bidirecional, segue o caminho para alterar o modo de som:
Acesse a câmera > Configurações (ícone no canto superior direito) > Funções Básicas > Modo de Som > Troca de Unidirecional para Bidirecional. Após a alteração, retornar a tela da câmera e verificar se o ícone do alto falante não está no mudo e para ter certeza que está recebendo e captando o som.