

Preguntas frecuentes y solución de problemas

Este documento contiene las Preguntas Frecuentes (P1.P2) y la Resolución de Problemas (P3~P6). Por favor, consulte el Manual de Operaciones de Whiz para el uso básico y los ajustes.

La última versión de este documento y el Manual de Operaciones de Whiz se pueden encontrar en «help.meetwhiz.com».

Si el problema persiste incluso después de implementar la solución, por favor, póngase en contacto con el centro de atención al cliente especificado por el distribuidor.

Preguntas frecuentes

1. Acerca de la máquina

P. ¿Tiene función de temporizador?

A. No hay función de temporizador.

P. ¿Cuál es el tamaño máximo de los residuos que se pueden aspirar? Además, ¿puede aspirar cosas pesadas?

A. Se puede aspirar un tamaño máximo de hasta 3 cm (calibre del puerto de aspiración). El tamaño de los residuos variará en función del material del suelo. Si los residuos pesados no se pueden aspirar a la bolsa de la aspiradora, se rasparán con un cepillo y se recogerán con la bandeja del depósito.

P. ¿Se puede utilizar sobre suelos húmedos?

A. No. Si se utiliza en un lugar donde se haya derramado líquido o sobre suelos mojados, puede entrar líquido en la máquina y causar un mal funcionamiento.

Asegúrese de que no haya líquido en la ruta de limpieza y de que el suelo no esté húmedo.

P. ¿Se puede usar un único Código de ubicación de inicio (CUI) en diferentes suelos?

A. No es recomendable. Utilice un CUI independiente para cada suelo.

P. ¿El modo de limpieza (modo normal/modo de potencia máx.) cambia automáticamente?

A. Los modos de limpieza no cambian automáticamente. Los modos se pueden cambiar con el botón del modo de potencia máx.

P. ¿La máquina tiene función de barrido?

A. La función de barrido no está implementada. La única función disponible en esta máquina es la función de limpieza en seco.

P. ¿Puedo utilizarla con objetos colocados sobre la máquina?

A. No coloque ningún objeto que pueda interferir con el funcionamiento del botón de parada de emergencia, el volante o la pantalla táctil.

P. ¿Cómo aspiro los residuos en áreas cercanas a paredes?

A. Durante la limpieza autónoma, la máquina se mantendrá a cierta distancia de la pared para evitar dañar la pared. Efectúe una limpieza manual cuando limpie áreas cercanas a las paredes.

P. ¿Puede aspirar cristales u otros objetos afilados?

A. No aspire cristales ni ningún otro objeto afilado, ya que podría dañar la máquina.

P. ¿Para qué sirve el botón de encendido/apagado de la batería interna?

A. Se utiliza para sustituir a la batería si la carga principal es baja durante la limpieza autónoma mientras la máquina está en pausa.

2. Limpieza autónoma/Registro

P. Si la máquina evita los obstáculos (personas/objetos, etc.) durante la limpieza autónoma, ¿volverá la máquina a limpiar el área donde se detectaron los obstáculos?

A. La máquina pasará por alto el área evitada y volverá a su ruta de limpieza original para realizar la limpieza. No tiene la función de volver al lugar que la máquina había pasado por alto.

P. ¿Se puede realizar una limpieza autónoma durante la noche (con las luces apagadas)?

A. Sí, la limpieza autónoma puede realizarse en la oscuridad.

P. ¿Se guardan los datos de imagen o vídeo en la máquina?

A. No se guardan ni se recuperan datos de imagen/vídeo.

P. ¿Se pueden incluir ascensores en la ruta de limpieza?

A. No, no se pueden incluir ascensores.

P. ¿Se pueden recuperar las rutas de limpieza eliminadas?

A. No, no se pueden recuperar. Vuelva a registrar la ruta de limpieza.

P. ¿Qué consejos se ofrecen para registrar una ruta de limpieza?

A. • Evitar las zonas que puedan afectar a la limpieza autónoma (Manual de operaciones de Whiz: consulte "Precauciones al registrar una ruta de limpieza").
• Evaluar la ruta de limpieza de antemano.
• Abstenerse de caminar demasiado rápido y evitar giros bruscos al registrar la ruta de limpieza.
• Registrar una ruta de limpieza lo más recta posible.
• Realizar previamente una prueba de funcionamiento para comprobar que no haya problemas con la ruta de limpieza.

P. ¿Cuál es el tiempo máximo de una ruta de limpieza?

A. Con la batería completamente cargada, el modo normal es de aproximadamente 3 horas y el modo de potencia máx. es de aproximadamente 1,5 horas.

3. Batería/Cargador de batería

P. Cuando la carga de la batería sea baja, ¿volverá automáticamente a su base de carga?

A. No, no lo hará.

P. ¿Cuánto dura la batería del aparato de notificaciones?

A. Se puede utilizar aproximadamente hasta 48 horas cuando está completamente cargada, pero esto puede variar en función del uso del aparato de notificaciones.

P. ¿Cuánto dura la batería de la máquina?

A. Aunque depende del entorno de uso, es posible realizar hasta 800 cargas y descargas repetidas.

4. Entorno de uso

P. ¿Se puede usar en un tatami?

A. Sí, se puede usar en un tatami. Sin embargo, si el tatami no es plano, las ruedas pueden dañar el tatami o las bandejas pueden quedarse atascadas.

P. ¿Funciona sobre domos truncados?

A. Está prohibido utilizar la máquina sobre escalones o protuberancias (Manual de operaciones de Whiz: consulte "Advertencias de seguridad").
Para evitar problemas de navegación, registre una ruta de limpieza dividiendo el área de limpieza dentro y fuera de los domos truncados.

P. ¿Se puede utilizar en un área con escalones o pendientes?

A. Durante la limpieza autónoma, la inclinación máxima de esta máquina es del 0 %, por lo que no funciona sobre escalones o pendientes. Cuando enseñe una ruta de limpieza, no incluya pendientes o escalones de más de 1.5 cm en el área de la ruta de limpieza (por ejemplo, ranuras entre pisos, tapas de drenaje, ascensores y escaleras mecánicas, domos truncados o alfombras gruesas).

Solución de problemas

Problema	Causa principal	Solución
La máquina no se enciende	La batería no está insertada	Compruebe las instrucciones de instalación en el Manual de operaciones de Whiz e inserte la batería completamente cargada correctamente.
	La carga de la batería es baja	Compruebe las instrucciones de carga de la batería en el Manual de operaciones de Whiz y cárguela por completo. Inserte la batería y encienda la máquina.
	Problema temporal	Compruebe que se haya insertado una batería completamente cargada y reinicie la máquina: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal
La máquina es difícil de girar / Cuesta girar el volante	Problema con las ruedas	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire cualquier objeto extraño atrapado en las ruedas, ya sea en las ruedas delanteras o en las ruedas pequeñas traseras.
	Problema del suelo	La máquina puede no funcionar bien en suelos resbaladizos o con alfombras gruesas. Utilice la máquina sobre los tipos de suelos recomendados.
	Especificación	Si no se eleva el volante, las ruedas se bloquearán y no se podrán mover.
	Daños	Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente que indique su distribuidor.
La bolsa de la aspiradora no está llena, pero el error indica que está llena	Los residuos están obstruyendo la bolsa de la aspiradora	Compruebe si hay residuos que estén obstruyendo la bolsa de la aspiradora: <ol style="list-style-type: none"> 1. Retire la bolsa de la aspiradora y compruebe que no haya residuos en el área cercana a la entrada. 2. Retire la bolsa de la aspiradora y compruebe que no haya residuos en la parte superior de la bolsa. 3. Compruebe si hay residuos alrededor del cepillo.
El cepillo no gira	Interferencia de objetos extraños	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire cualquier objeto extraño atrapado en el cepillo.
	El cepillo no está montado correctamente	Compruebe las instrucciones de montaje del cepillo en el Manual de operaciones de Whiz y monte el cepillo correctamente.
	Problema temporal	Reinicie la máquina: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal

Problema	Causa principal	Solución
Los residuos no se aspiran / La potencia de aspiración es débil	Tamaño/Peso de los objetos	Hay objetos que no se pueden aspirar dependiendo del peso y tamaño.
	Problema con la instalación de la bolsa de la aspiradora	Compruebe las instrucciones de instalación de la bolsa de la aspiradora en el Manual de operaciones de Whiz y si la bolsa de la aspiradora está correctamente instalada. Además, elimine cualquier residuo cercano al puerto de instalación de la bolsa de la aspiradora.
	Problema del cepillo/de la bandeja del depósito	Retire cualquier residuo atascado en la bandeja del depósito o en el cepillo.
	Problema con el filtro HEPA	Retire cualquier objeto extraño atascado en el filtro HEPA.
La limpieza autónoma no se inicia (se detiene a medio camino)	Problema temporal	Reinicie la máquina y vuelva a activar la limpieza autónoma: 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal
	Alerta detectada	Siga las instrucciones de la alerta que aparecen en la pantalla táctil.
	Problema de objeto reflectante	Si el área de limpieza incluye elementos reflectantes como cristales de ventanas, espejos o puertas automáticas, retírelos de la ruta.
	Problema de iluminación	Si el área de limpieza está expuesta a la luz solar directa o a una luz fuerte, cierre las cortinas y persianas o ajuste la iluminación. Una vez ajustada la iluminación, vuelva a escanear el CUI.
	Problema del suelo	No incluya ningún escalón, protuberancia o superficie no lisa en la ruta de limpieza.
	El sensor está sucio	Limpie la cámara 2D/3D (sensor) y el sensor lidar con un paño de microfibra.
	Interferencia de objetos extraños	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire cualquier objeto extraño atrapado en las ruedas, ya sea en las ruedas delanteras o en las ruedas pequeñas traseras.
	Problema de tipo de suelo	Si el suelo está resbaladizo, utilícela sobre la alfombra.
Daños	Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente que indique su distribuidor.	

Problema	Causa principal	Solución
La máquina serpentea o no funciona en la ruta de limpieza durante la limpieza autónoma	Problema temporal	Reinicie la máquina y vuelva a activar la limpieza autónoma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal
	Alerta detectada	Siga las instrucciones de la alerta que aparecen en la pantalla táctil.
	Problema de objeto reflectante	Si el área de limpieza incluye elementos reflectantes como cristales de ventanas, espejos o puertas automáticas, retírelos de la ruta.
	Problema de iluminación	Si el área de limpieza está expuesta a la luz solar directa o a una luz fuerte, cierre las cortinas y persianas o ajuste la iluminación. Una vez ajustada la iluminación, vuelva a escanear el CUI.
	Problema del suelo	No incluya ningún escalón, protuberancia o superficie no lisa en la ruta de limpieza.
	El sensor está sucio	Limpie la cámara 2D/3D (sensor) y el sensor lidar con un paño de microfibra.
	Interferencia de objetos extraños	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire cualquier objeto extraño atrapado en las ruedas.
	Problema de tipo de suelo	Si el suelo está resbaladizo, utilícela sobre la alfombra.
Daños	Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente que indique su distribuidor.	
No se puede guardar la ruta de limpieza	Especificación	Se recomienda que el área de cada ruta de limpieza sea inferior a 500 m ² . Si el área de la ruta de limpieza es de 500 m ² o más pueden surgir problemas, como la imposibilidad de guardar la ruta de limpieza.
	Problema temporal	Reinicie la máquina e intente activar de nuevo la enseñanza: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal
Detección de escalones donde no los hay	Los sensores anticaídas están sucios	Coloque la máquina en el suelo lentamente y limpie los sensores anticaídas con un paño de microfibra.
	Problema temporal	Reinicie la máquina y vuelva a activar la limpieza autónoma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apague el interruptor principal 2. Compruebe que el botón de encendido/apagado de la batería interna esté apagado 3. Retire la batería de la máquina 4. Espere 30 segundos con la batería retirada 5. Inserte la batería en la máquina 6. Encienda el interruptor principal

Problema	Causa principal	Solución
Sonido inusual	La bolsa de la aspiradora no está instalada correctamente	Compruebe las instrucciones de instalación de la bolsa de la aspiradora en el Manual de operaciones de Whiz e instale la bolsa de la aspiradora correctamente.
	El filtro HEPA no está instalado correctamente	Compruebe las instrucciones de instalación del filtro HEPA en el Manual de operaciones de Whiz e instale el filtro HEPA correctamente.
	La tapa del depósito de polvo no está cerrada correctamente	Compruebe las instrucciones de instalación de la tapa del depósito de polvo en el Manual de operaciones de Whiz e instale la tapa del depósito de polvo correctamente.
	El cepillo no está instalado correctamente	Compruebe las instrucciones de instalación del cepillo en el Manual de operaciones de Whiz e instale el cepillo correctamente.
	La bandeja del depósito no está instalada correctamente	Compruebe las instrucciones de instalación de la bandeja del depósito en el Manual de operaciones de Whiz e instale la bandeja del depósito correctamente.
	Condición anormal en la base de la máquina	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire el polvo atrapado en el puerto de aspiración o en el cepillo.
	Condición anormal dentro del depósito de polvo	Compruebe que no haya objetos extraños en el depósito de polvo y que la bolsa de la aspiradora no esté llena.
	Problema con las ruedas	Coloque la máquina en el suelo lentamente y retire cualquier objeto extraño atrapado en las ruedas, ya sea en las ruedas delanteras o en las ruedas pequeñas traseras.
No se puede iniciar sesión en el portal de Whiz Connect	Problema de identificación/contraseña	Compruebe si la identificación/contraseña de inicio de sesión es correcta. Si es incorrecta, introduzca la identificación/contraseña correcta e inténtelo de nuevo. *Si desconoce la identificación/contraseña, póngase en contacto con un administrador.
	Problema de red	Compruebe si el dispositivo que está utilizando está conectado a Internet.
No se puede acceder al portal de Whiz Connect	Problema de red	Compruebe si el dispositivo que está utilizando está conectado a Internet.
	La URL es incorrecta	Compruebe si la URL es correcta. Whiz Connect: https://whiz.softbankrobotics.com
	Problema del navegador/sistema operativo	Compruebe que el dispositivo que está utilizando tenga una de las siguientes versiones de sistema operativo: Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, macOS 10.12 Sierra o posterior. Asegúrese también de utilizar la última versión de Google Chrome o Microsoft Edge.