

**SECTOR  
ALARM** )))

Tranquilidad para tu vida

# Cámaras de vigilancia HD

Guía de usuario

# Cámaras de vigilancia HD

El propósito de esta guía es proporcionar instrucciones de uso de tus nuevas cámaras de vigilancia. Por favor, lee detenidamente estos útiles consejos sobre uso y solución de problemas.

## Privacidad

Como cliente, solo tú eres quien controla los datos del servicio de vídeo vigilancia conforme establece el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y eliges cómo utilizar este servicio. La App ofrece diferentes funciones para vídeo y audio. Entre otras cosas, incluye la opción de transmitir y grabar eventos, imágenes fijas y audios, ya sean juntos o por separado como solo vídeo/imágenes fijas o audio, así como establecer la duración de la grabación y determinar cuánto tiempo pueden almacenarse estas grabaciones (máximo treinta días), quién debe tener acceso a las secuencias/grabaciones transmitidas y con quién se pueden enviar/compartir. El cliente puede también determinar el área que puede ser grabada, si la cámara debería de empezar a grabar al detectar el movimiento, si la fecha debe de aparecer indicada en el vídeo/imágenes fijas, la sensibilidad, la visión nocturna, el modo WDR, etc.

Como controlador de datos, tú eres el responsable de asegurar que el servicio de videovigilancia es realizado de conformidad con la legislación de privacidad que se aplique en un momento dado, incluido en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), la normativa del Copyright y las relacionadas con los derechos de autor, las normas de privacidad establecidas por la jurisprudencia y otras normas sobre la protección de la privacidad. Ten en cuenta que, aunque la grabación sea legal, no podría serlo compartir, publicar o almacenar imágenes / vídeos / audio durante más de treinta días, así como podrían estar prohibidos otros usos del vídeo, imágenes fijas y audio.

Sector Alarm y sus proveedores renuncian a cualquier responsabilidad derivada de incidencias que se puedan producir en el servicio de videovigilancia y en Mis Páginas, así como por cualquier otro daño que pueda surgir durante la instalación o desinstalación del equipo. De este modo, los actuales Términos y Condiciones Generales para los servicios particulares de alarma, el Contrato de Particulares y la Política de Privacidad, también se aplican a todos los servicios digitales de Sector Alarm. Los Términos y Condiciones de tu servicio de alarma para hogar los puedes encontrar en este enlace: <https://www.sectoralarm.es/avisolegal/>

Por favor, contacta con nosotros para cualquier duda que puedas tener.

Atentamente,

Sector Alarm

Teléfono: +34 910 00 88 66

clientes@sectoralarm.es

# Contenidos

## 1. CÁMARA DE VIGILANCIA INTERIOR HD

Resumen	4
Guía del LED	4
Especificaciones técnicas	5

---

## 2 CÁMARA DE VIGILANCIA PORTÁTIL 180° HD

Resumen	6
Guía del LED	6
Especificaciones técnicas	7

---

## 3 CÁMARA DE VIGILANCIA EXTERIOR HD

Resumen	8
Guía del LED	8
Especificaciones técnicas	9

---

## 4 VIDEOPORTERO HD

Especificaciones técnicas	10
---------------------------	----

---

## 5 APP SECTOR ALARM VÍDEO

Reglas de grabación y Notificaciones	12
Configurar Notificaciones	12
Reglas de grabación	13
Creación de reglas de grabación	13
Recalibrar la cámara	14

---

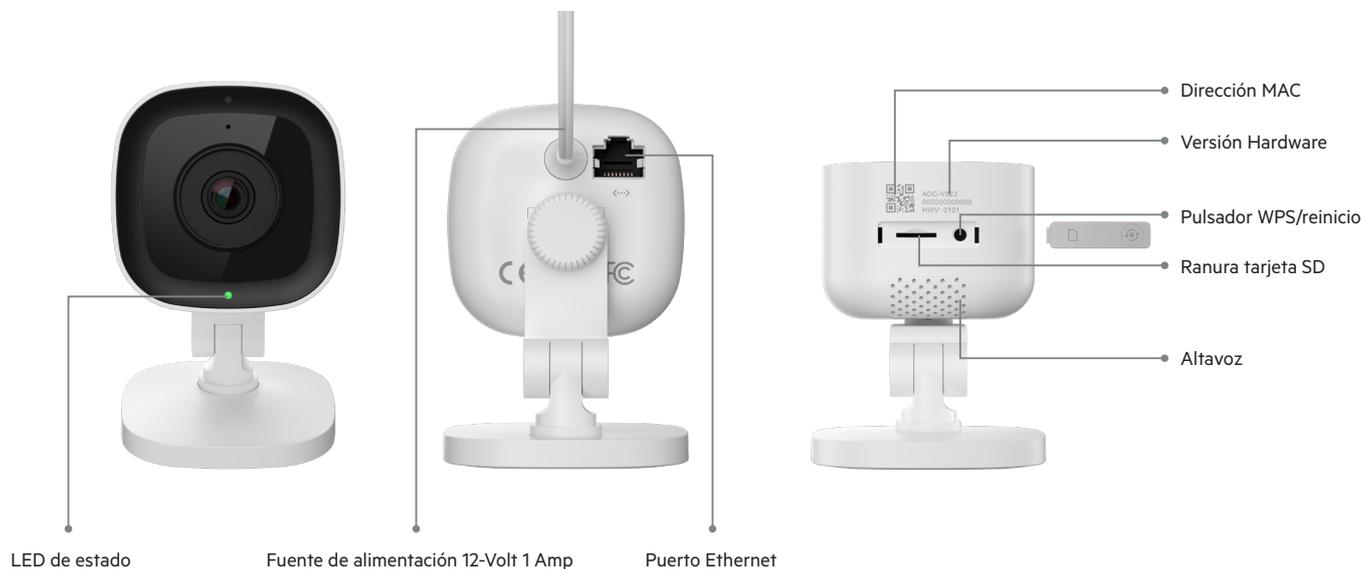
## 6 SOLUCIONAR PROBLEMAS

Wi-Fi	15
Baja intensidad de Wi-Fi	15
Velocidad de Wi-Fi lenta	15
Problemas en la App	16
App no disponible en App Store	16
No se puede descargar vídeo	16
Error en notificaciones Push	16
El sonido no se escucha	17
No funciona la conversación bidireccional	17
No se pueden subir vídeos	17
No se visualiza vídeo en directo	17
Bloqueo de la App	18
No se puede proteger el vídeo	18
No se pueden crear/modificar las reglas de grabación	18
La cámara transmite vídeo pero la App dice que está fuera de línea	18
No se puede iniciar sesión	18

---

# 1. Cámara de vigilancia interior HD

## Resumen



### Guía LED

●	Apagado	Sin alimentación
●●●●	Rojo intermitente	Cámara alimentada e iniciándose
●●●●	Verde intermitente	Cámara conectándose a la red local
●	Verde fijo	Conectado a Sector Alarm
●●●●	Azul intermitente	Modo WPS activado
○●●○	Blanco intermitente	Modo punto de acceso wifi
●	Rojo fijo	Sin conexión local o Internet
●●●●	Rojo y verde intermitentes	Valores de fábrica

Componentes	Descripción
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el cual se encuentra la cámara. Para obtener más información, consulta la sección Guía del LED.
Fuente de alimentación 12-Volt 1 Amp	Esto proporciona energía a la cámara.
Puerto Ethernet	Permite conectar la cámara directamente al router.
Dirección MAC	Dirección MAC de la cámara.
Versión de hardware	Versión de hardware de la cámara.
Cubierta de goma	Cubierta que protege la ranura de la tarjeta SD y el botón de reinicio. Esto impide la entrada de polvo y evita que la cámara se pueda romper.
WPS/Botón de reinicio	Pone la cámara en modo WPS o para volver a los valores de fábrica
Ranura tarjeta SD	No en uso
Altavoz	Altavoz para conversaciones bidireccionales.

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificaciones
Sensor de imagen	1/2.7" CMOS, 2.1 MP, 1920x1080
Lente/ Ángulo de visión	3.0 mm, F2.0, 117 grados
Rango IR	Hasta 4.6 metros
Ángulo óptimo de calibrado	30-60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de imagen	Voltear, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
¿Compatible con HDR?	Sí
Encriptado de vídeo	AES 256
Velocidad de grabación	1-30 FPS
Compatible con audio bidireccional	Sí
Conectividad de red	Ethernet o Wi-Fi 802.11 b/g/n, 2.4 y 5 GHz
Temperatura de funcionamiento	0 hasta 40°C
Humedad de funcionamiento	<95% sin condensación
Dimensiones	6.1 x 7.6 x 9.4 cm
Alimentación	12 VDC

## 2. Cámara de vigilancia portátil 180° HD

### Resumen



#### Guía LED

●	Apagado	Sin alimentación
●	Verde fijo	Conectado a Sector Alarm
●●●●	Verde intermitente	Cámara conectándose a la red local
●●●●	Rojo y verdes intermitentes	Valores de fábrica
●	Rojo fijo	Sin conexión local o Internet
●●●●	Rojo intermitente	Cámara alimentada e iniciándose
○ ○ ○ ○	Blanco intermitente	Modo punto de acceso wifi
●●●●	Azul intermitente	Modo WPS activado
●●●●	Amarillo intermitente	Emparejando bluetooth

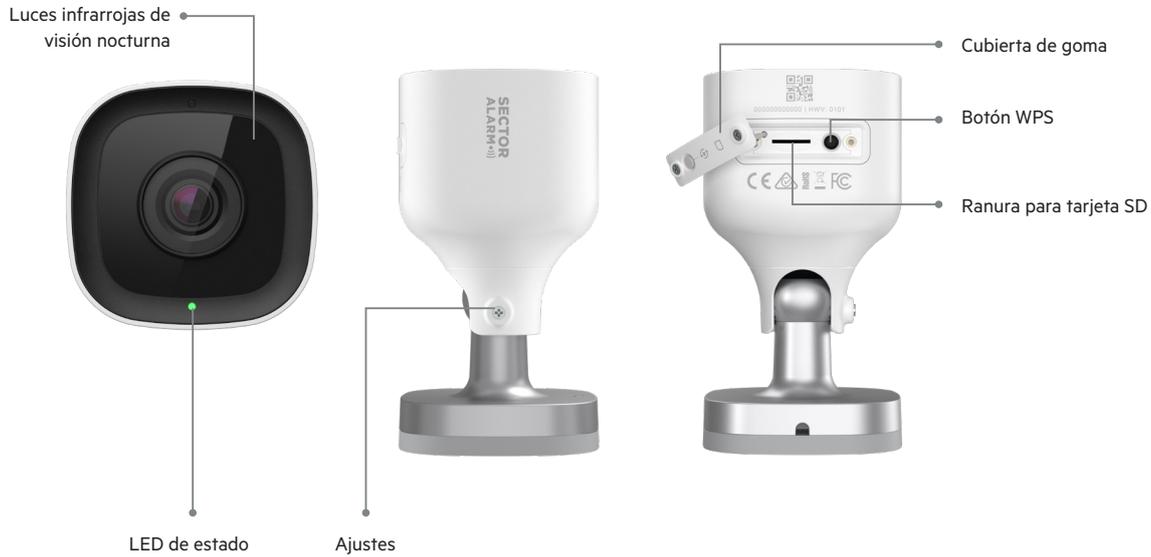
Componentes	Descripción
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el cual se encuentra la cámara. Para obtener más información, consulta la sección Guía del LED.
Fuente de alimentación 12-Volt 1 Amp	Toma de corriente 12 v de la cámara. Esto proporciona energía a la cámara.
Conexión Ethernet RJ-45	Permite conectar la cámara directamente al router
Ranura para tarjeta SD	No en uso

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificaciones
Compresión de grabación	H.264
Sensor de imagen	1/2.9" CMOS, 6.8 MP, 3096x2202
Lente/ Ángulo de visión	1.62 mm, F2.3 180 grados
Iluminación mínima	0 lux con iluminación IR
Rango IR	Hasta 5 metros
Ángulo óptimo de calibrado	30-60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de imagen	Voltear, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
Encriptado de vídeo	AES 256
Compatible con audio bidireccional	Sí
Conectividad wifi	Ethernet o Wi-Fi 802.11 b/g/n, 2.4 y 5 GHz
Conectividad Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, PoE disponible
Temperatura de funcionamiento	0 hasta 40°C
Humedad de funcionamiento	20-80% (sin condensación) RH
Dimensiones	79 x 79 x 13.2 cm
Alimentación	12 VDC

# 3. Cámara de vigilancia exterior HD

## Resumen



### Guía LED

●	Apagado	Sin alimentación
●	Verde fijo	Conectado a Sector Alarm
●●●●	Verde intermitente	Cámara conectándose a la red local
●●●●	Rojo y verdes intermitentes	Valores de fábrica
●	Rojo fijo	Sin conexión local o Internet
●●●●	Rojo intermitente	Cámara alimentada e iniciándose
○ ○ ○ ○	Blanco intermitente	Modo punto de acceso wifi
●●●●	Azul intermitente	Modo WPS activado

Componentes	Descripción
Luces infrarrojas de visión nocturna	Luces IR utilizadas para permitir que la cámara grabe video con poca luz.
LED de estado	Indica el estado de la red o el modo en el que se encuentra la cámara. Para obtener más información, consulte la sección Guía del LED.
Cubierta de goma	Cubierta que proteger la ranura de la tarjeta SD y el botón de reinicio. Esto impide la entrada de polvo y evita que la cámara se pueda romper.
Botón WPS	Pone la cámara en modo WPS.
Ranura para tarjeta SD	No en uso
Ajustes	Permite ajustar el ángulo de la cámara en la instalación, o permite al instalador ajustar el ángulo de la cámara.

## Especificaciones técnicas

Componentes	Especificaciones
Protección entrada polvo/agua	IP66
Compresión de grabación	H.264
Sensor de imagen	1/2.7" CMOS, 2.1 MP, 1920x1080
Lente / Ángulo de visión	3.0 mm, F2.0, 117 grados
Rango IR	Hasta 12 m
Ángulo óptimo de calibrado	30-60 grados, con la línea del horizonte nivelada con el suelo
Ajuste de imagen	Voltear, brillo, contraste, saturación, nitidez, exposición
Encriptado de vídeo	AES 256
Compatible con audio bidireccional	No
Conectividad Wifi	802.11 b/g/n, 2.4 and 5 GHz
Temperatura de funcionamiento	-25C hasta 45C
Humedad de funcionamiento	<95% sin condensación
Dimensiones	6.4 x 6.4 x 11.4 cm
Alimentación	12 VDC

## 4. Videoportero HD

### Especificaciones técnicas



Componentes	Especificaciones
Resolución	<ul style="list-style-type: none"><li>• En directo: 720p</li><li>• Grabación: 720p</li></ul>
Video cámara /Angulo de visión	180 grados a todo color
Visión nocturna	Infrarrojo
Rango del sensor de movimiento	2.5 m
Encriptado de vídeo	AES 256
Micrófono	Micrófono omnidireccional
Audio bidireccional	Si
Duración de la batería	3-5 años
Conectividad Wifi	802.11 b/g/n, 2.4 GHz hasta 150Mbps
Temperatura de funcionamiento	-40-60°C
Humedad de funcionamiento	100 % resistente al agua
Dimensiones	7.1 x 2.2 cm
Alimentación	10-36VAC, 10VA, o 12 VDC



## 4. App Sector Alarm Vídeo

Antes de instalar tu cámara, descárgate la App Sector Alarm Vídeo. Está disponible en Apple Store y en Google Play.

### Reglas y Notificaciones

Las reglas y notificaciones deben definirse tan pronto como se instale la cámara. Estas funcionalidades proveen seguridad adicional a través de la App Sector Alarm

### Configurar Notificaciones

Las notificaciones alertan de los eventos de tu sistema de videovigilancia en el momento que sucedan, por lo que podrás actuar de inmediato, si fuese necesario.

Para configurar las notificaciones:

1. Abre la App Sector Alarm y pulsa el enlace para acceder.
2. Pulsa el botón de menú en la esquina superior izquierda de la App y el menú aparecerá
3. Pulsa en **Notificaciones** y la pantalla aparecerá.

**NOTA** Asegúrate de que las notificaciones Push estén activadas. También es posible que tengas que permitir las a través de la configuración del teléfono antes de encenderlas. Si tienes que habilitarlas desde la configuración del teléfono, asegúrate de hacerlo también en la aplicación.

Por defecto, las acciones de visualización del sistema se crean automáticamente al instalar la primera cámara.

4. Pulsa **+** en la esquina superior derecha y la pantalla de configuración aparecerá.
5. Pulsa **Evento del Sistema** y la pantalla de notificaciones se abrirá.
6. Introduce un nombre para la notificación.

**NOTA** Por defecto, el campo de nombre se completa automáticamente. Por favor, introduce un nuevo nombre para esta notificación y así evitar confusiones con la que se creó cuando instaló tu primera cámara.

7. Marca la casilla de cada evento del que le gustaría recibir una notificación.
8. Haz clic en **+ Agregar destinatarios** para añadir los contactos a quienes se les notificará cuando se produzca un evento.
9. Selecciona el método de comunicación junto a la información de contacto.

**NOTA** Por defecto aparece la información de contacto de la cuenta. Si deseas añadir un contacto adicional, haz clic en **+ Agregar contacto** en la esquina superior derecha e introduce la información del contacto en la siguiente pantalla. Asegúrate de completar el paso 9 antes de agregar un nuevo contacto. Si no completas el paso 9, solo el nuevo contacto recibirá las notificaciones.

10. Una vez seleccionados todos los usuarios y métodos de contacto deseados, pulsa **Cerrar**. Los destinatarios seleccionados y su método de contacto ahora aparecerán en la sección Destinatario.
11. Pulsa **Guardar** para salvar la nueva notificación. La nueva notificación aparecerá en la lista Notificaciones

## Reglas de Grabación

Las reglas de grabación permiten que la cámara capture videoclips y los cargue en la nube para un almacenamiento seguro.

En esta sección se tratan los siguientes temas:

- Creación de Reglas de Grabación
- Recalibración de cámara

### Creación de Reglas de Grabación

Para crear una regla de grabación:

1. Abre la App de Sector Alarm y pulsa el enlace para acceder a la App Sector Alarm Vídeo.
2. Pulsa el botón de menú en la esquina superior izquierda de la App y el menú aparecerá
3. Pulsa **Vídeo**. Aparece la vista de cámara en vivo.
4. Pulsa icono de **Ajustes** en la esquina superior derecha. Aparece la página de configuración de vídeo.
5. Pulsa **Reglas de Grabación**. La página de Reglas de Grabación aparecerá.
6. Pulsa **+ Nueva regla**. Se abrirá la sección para activar la nueva regla de vídeo.
7. Pulsa **Análisis de Vídeo**. Aparecerá un listado con las cámaras existentes a elegir para poder configurar
8. Selecciona la **cámara** que quieres configurar. Si la cámara no ha sido calibrada, se abrirá la página de calibración.
9. Lee las recomendaciones y pulsa arriba a la derecha en **continuar**.
10. El sistema le pedirá realizar 5 fotos situándose en varias zonas de la imagen
11. Una vez realizadas todas las fotos pulsar en **enviar** y el sistema validará o te indicará cuál debes repetir.
12. Si la calibración se completa, pulsar arriba la derecha en **listo** y ya puede configurar la regla de la cámara.

**NOTA** Es importante que sigas las instrucciones de la App para tomar las 5 fotografías. Si no lo haces, es posible que sea necesario volver a calibrar la cámara. Si estás utilizando un dispositivo iOS, tenga en cuenta que después de presionar **Enviar**, la App está ocupada calibrando las cámaras, a pesar de que nada lo indique en la pantalla.

13. Pulsa **Hecho**. Aparecerá la sección de configuración de Analítica de Vídeo.
14. Pulsa sobre la **cámara** que quieres crear una regla.

**NOTA** Se pueden crear hasta 3 reglas por cámara.

15. Selecciona el tipo de configuración:
  - A. Zona terrestre  
Una zona de suelo es un área de interés en la que enfoca la cámara. La cámara solo comenzará a grabar una vez que un objeto ingrese al área
  - B. Tripwire  
Un tripwire es una línea invisible en la que enfoca la cámara. La cámara solo comenzará a grabar una vez que un objeto rompa esa línea
16. Pulsar arriba a la derecha en siguiente
17. Selecciona si la imagen es interior o exterior y pulsa **Siguiente**. La sección de Configuración aparecerá
18. Introduce un nombre para la configuración.
19. Pulsa y arrastra las esquinas de la zona o el tripwire para cubrir el área desde la que desea capturar el video. Esta es el área por la que el objeto cruzará y activará la cámara para capturar el vídeo.
20. Selecciona la duración que el objeto puede estar dentro del área de interés. Esa es la cantidad de tiempo que el objeto está dentro del área de interés antes de que se grabe un videoclip.
21. Establece el retardo mínimo entre clips. Ésta es la cantidad de tiempo entre el final de un clip y el comienzo del siguiente.
22. Establece el tiempo de ejecución de la regla.
  - A. A todas horas
  - B. Hora y día específico

continúa en la siguiente página

23. Selecciona el tipo de objeto para la notificación.

- A. Persona
- B. Vehículo
- C. Animal
- D. Cualquier movimiento

24. Selecciona el tipo de notificación

- A. Push
- B. Email

25. Pulsa **Guardar**. Tu configuración ha sido creada y aparecerá en la sección de Reglas

**NOTA** Si deseas que esta configuración se ejecute varias veces durante el día, deberás crear una regla para cada periodo de tiempo deseado. Por ejemplo, puede crear configuraciones similares de detección para que se ejecuten mientras estás en el trabajo y mientras duermes, pero no mientras está en casa.

## Recalibración de la cámara

Durante la creación de reglas de grabación, la calibración de la cámara tiene lugar durante el flujo de creación. Si tu cámara tiene dificultades para detectar objetos o si mueves la cámara, es posible que debas volver a calibrarla

### Para calibrar la cámara:

1. Abre la **App Sector Alarm Vídeo** y toca el enlace para acceder. Pulsa el botón de menú en la esquina superior izquierda de la App y el menú aparecerá.
2. Pulsa **Vídeo**. La vista de la cámara en directo aparecerá cámara.
3. Pulsa el icono de **Engranaje** en la esquina superior derecha. Aparece la página de configuración de vídeo.
4. Pulsa **Calibrado** de Cámaras. Aparecerá la lista de cámaras y su fecha de calibración, si lo estuviesen.
5. Pulsa **la cámara** que desea volver a calibrar.
6. Haz clic en **Continuar**. Comienza el proceso de calibración de la cámara y se te pedirá que tomes una serie de 5 fotografías.
7. Siguiendo las instrucciones de la aplicación, toma las 5 fotografías. Una vez que tomes las 5 fotos, toca **Enviar**. Aparecerá la página Calibración completa.

**NOTA** Es importante que sigas las instrucciones de la App para tomar las 5 fotografías. Si no lo haces, es posible que sea necesario volver a calibrar la cámara. Si estás utilizando un dispositivo iOS, ten en cuenta que después de presionar **Enviar**, la aplicación está ocupada calibrando las cámaras, a pesar de que nada lo indique en la pantalla.

8. Pulsa **Hecho**. Tu cámara ha sido recalibrada.

**NOTA** Puede parecer que la fecha de calibración de la cámara no se actualizó en la App después de volver a calibrar la cámara. Ten la seguridad de que tu cámara ha sido recalibrada.

# 5. Solucionar problemas

## Wi-Fi

### Baja intensidad de la señal Wi-Fi

La baja intensidad de la señal de Wi-Fi es la causa principal del bajo rendimiento de la cámara. Consulta la siguiente tabla para solucionar el problema de la señal de Wi-Fi.

Asunto	Detalle
Problema	La cámara tiene poca intensidad de señal Wi-Fi
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colocación del router en casa</li><li>• Hay demasiadas redes Wi-Fi cercanas</li><li>• Hay demasiados dispositivos conectados al router</li></ul>
Solución	<p>Ubicación del router:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Asegúrate de que el router está ubicado en el centro de la casa</li><li>2 Asegúrese de que el router no esté apoyado en el suelo</li><li>3 Asegúrate de que el router no esté cerca de ningún aparato grande o metálico que pueda causar interferencias</li></ol> <p>Demasiadas redes Wi-Fi cercanas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Cambia el canal que transmite tu router</li><li>2 Demasiados dispositivos conectados al router:</li><li>3 Reemplaza tu router con un sistema de malla</li></ol>

### Velocidad de Wi-Fi lenta

Si la velocidad de Wi-Fi hacia tu cámara es demasiado lenta, la calidad de tu vídeo se verá afectada.

Asunto	Detalle
Problema	Velocidad lenta de Wi-Fi hacia / desde la cámara
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La velocidad de Internet es demasiado lenta</li><li>• Hay demasiados dispositivos conectados al router</li></ul>
Solución	<p>La velocidad de Internet es demasiado lenta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ponte en contacto con tu proveedor de Internet para aumentar la velocidad</li></ol> <p>Demasiados dispositivos conectados al router:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reemplaza el router con un sistema de malla</li></ol>

## Solucionar problemas

### App no disponible en App Store

Asunto	Detalle
Problema	App no disponible en App Store
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivo incompatible</li><li>• OS incompatible</li></ul>
Solución	<p>Dispositivo incompatible:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Verifica que el modelo de tu dispositivo es compatible</li></ol> <p>(NOTA: Algunos dispositivos más antiguos no pueden cumplir con los requisitos mínimos para ejecutar la App.)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Si tu dispositivo es demasiado antiguo para ejecutar la aplicación, considera actualizar o usar un dispositivo más nuevo</li></ol> <p>OS incompatible:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualiza tu sistema operativo a la última versión a través de la configuración del dispositivo</li></ol>

### No se puede descargar vídeo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede descargar vídeo
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenamiento lleno</li><li>• Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente</li></ul>
Solución	<p>Almacenamiento lleno:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Comprueba el almacenamiento disponible en tu dispositivo</li><li>2. Si el almacenamiento está lleno en un 99%, deberás liberar espacio eliminando aplicaciones o eliminando otros archivos multimedia</li></ol> <p>Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la configuración de tu dispositivo</li><li>2. Asegúrate de que la aplicación tenga permiso para ver y guardar imágenes / vídeos</li></ol>

### Las notificaciones Push no funcionan

Asunto	Detalle
Problema	Las notificaciones Push no funcionan
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La configuración de notificaciones Push en la App no está habilitada</li><li>• Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente</li></ul>
Solución	<p>La configuración de Notificaciones Push en la App no está habilitada:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la App Sector Alarm Vídeo</li><li>2. Ver la opción de notificaciones en el menú</li><li>3. Asegúrate de que las notificaciones estén activadas</li><li>4. Asegúrate de que haya notificaciones del sistema creadas en la App</li><li>5. Asegúrate de que las notificaciones del sistema estén en la App</li></ol> <p>Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Abre la configuración de tu dispositivo</li><li>2. Asegúrate de que la App tenga permiso para ver y guardar imágenes / vídeos</li></ol> <p>El teléfono está en modo de ahorro de energía:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ve a la configuración y desactiva el modo de ahorro de energía</li><li>2. Carga el teléfono</li></ol>

## No se puede oír sonido

Asunto	Detalle
Problema	No se puede oír sonido
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• El volumen del sonido del dispositivo no es lo suficientemente alto</li><li>• El altavoz del dispositivo está dañado</li></ul>
Solución	El volumen del sonido del dispositivo no es lo suficientemente alto: 1. Asegúrate de que el volumen del dispositivo esté subido  El altavoz del dispositivo está dañado: 1. Prueba la salida de sonido con otra App

## No se puede tener conversación bidireccional

Asunto	Detalle
Problema	No se puede tener conversación bidireccional
Causa	Los permisos del dispositivo no están configurados correctamente
Solución	1. Abre la configuración de tu dispositivo 2. Asegúrate de que la App tenga permiso para usar el micrófono del dispositivo

## No se pueden subir vídeos

Asunto	Detalle
Problema	No se pueden subir vídeos
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Límite de carga mensual alcanzado</li><li>• Límite de almacenamiento en la nube alcanzado</li></ul>
Solución	Límite de carga mensual alcanzado: 1. Contacta con el Servicio de Atención al Cliente para verificar el estado de la cuota de carga  Límite de almacenamiento en la nube alcanzado: 1. Comunícate con el Servicio al cliente para verificar el estado de la cuota de carga

## No se puede ver el vídeo en directo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede ver el vídeo en directo
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivo en modo avión</li><li>• Cámara sin conexión</li><li>• Las velocidades de datos del dispositivo no son suficientes</li></ul>
Solución	Dispositivo en modo avión: 1. Desactiva el modo avión desde la configuración del dispositivo  Cámara sin conexión: 1. Asegúrate de que la cámara esté conectada a una toma de corriente 2. Si la toma de corriente tiene un interruptor, gira el interruptor a la posición de encendido  Las velocidades de datos del dispositivo no son suficientes: 1. Intenta conectarte a una red Wi-Fi segura 2. Activa y desactiva la conexión Wi-Fi del dispositivo 3. Si no hay Wi-Fi disponible, muévete a una ubicación mayor cobertura

## Bloqueo de la App

Asunto	Detalle
Problema	Bloqueo de la App
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• El almacenamiento del dispositivo está lleno</li><li>• Demasiadas aplicaciones abiertas</li></ul>
Solución	<p>Almacenamiento lleno:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprueba el almacenamiento disponible en tu dispositivo</li><li>2. Si el almacenamiento está lleno en un 99%, deberás liberar espacio eliminando aplicaciones o eliminando otros archivos multimedia</li></ol> <p>Demasiadas aplicaciones abiertas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cierra cualquier aplicación abierta que se ejecute en segundo plano</li><li>2. Reinicia la aplicación Sector Alarm Vídeo</li></ol>

## No se puede proteger el vídeo

Asunto	Detalle
Problema	No se puede proteger el vídeo
Causa	Ha alcanzado el límite de almacenamiento en la nube
Solución	1. Contacta con el Servicio de Atención al Cliente para verificar el estado del límite de subidas de videoclips

## No se puede crear/modificar la Configuración de Grabación

Asunto	Detalle
Problema	No se puede crear/modificar la configuración de grabación
Causa	<ul style="list-style-type: none"><li>• La cámara está desconectada</li><li>• No se completan todos los campos de la regla</li></ul>
Solución	<p>Cámara sin conexión:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrate de que la cámara incluida en la regla esté conectada a una toma de corriente</li><li>2. Si la toma de corriente se gestiona mediante un interruptor, gira el interruptor a la posición de encendido</li></ol> <p>No todos los campos de la configuración se han completado:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asegúrate de que todos los campos, incluido el nombre de la configuración, estén completos</li><li>2. Asegúrate de hacer clic en Guardar en la parte inferior de la página</li></ol>

## La cámara transmite vídeo pero la App dice que está fuera de línea

Asunto	Detalle
Problema	La cámara transmite vídeo pero la App dice que está fuera de línea
Causa	La cámara estaba desconectada y se volvió a conectar recientemente
Solución	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ver el mensaje en la App que indica que la cámara está desconectada</li><li>2. Ante un fallo se abre una ventana de resolución de problemas, se deben seguir todos los pasos</li></ol>

## No se puede iniciar sesión

Asunto	Detalle
Problema	No se puede iniciar sesión
Causa	Problema con la cuenta
Solución	1. Ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para solucionar el problema.





Sector Alarm España



sectoralarmespana



Sector Alarm España



Sector Alarm España