

## BASF Guía de solución de problemas para el ScanR




Si tiene problemas con el dispositivo, consulte primero la lista a continuación para obtener ayuda. Si la condición persiste, comuníquese con X-Rite siguiendo el proceso de RMA de servicio oficial.

Este enlace QR le llevará al sitio web de BASF y X-Rite.

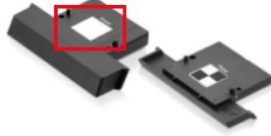
Aquí encontrará el formulario de servicio RMA para enviar su solicitud de servicio.



### Piezas obligatorias para el servicio:

Espectrómetro ScanR	Cerámica blanca + Cerámica de cámara	Maleta de transporte
		
<b>Asegúrese de que su espectrómetro y ambos Cerámicas tengan el mismo número de serie.</b>		

Problema	Causa	Solución
El dispositivo no puede iniciarse o el firmware falla.	El firmware está corrupto o no está completamente cargado.	Reinicie el dispositivo en el modo seguro mientras “mantiene presionado” el botón de encendido/apagado hasta que el indicador LED se vuelva rojo. En el arranque seguro, es posible restablecer el dispositivo a los valores de fábrica o instalar un nuevo firmware.
La pantalla del dispositivo permanece oscura.	El dispositivo está apagado.	Pulse el botón de encender/apagar del dispositivo para encenderlo. El paquete de baterías de su nuevo dispositivo viene con carga baja/mediana y se deberá cargar antes de usarlo (puede tomar hasta 4 horas para cargar por completo). Consulte la sección Configurar para más información.
	El dispositivo está en el modo de suspensión.	Puntar en la pantalla o levante el dispositivo.
	Hay muy poca carga en las baterías.	Cargue las baterías por al menos 1 hora. Después de máx. 5 minutos la pantalla se encenderá. Este icono en la parte superior de la pantalla indica que la batería está completamente cargada.
	La batería está defectuosa.	Cargue las baterías. Si la pantalla no se enciende después de un máximo de 5 minutos compruebe si el cable USB está conectado correctamente a la computadora o al adaptador de CA. Si esto no resulta, la batería necesita ser reemplazada.
La pantalla está inestable (se enciende y se apaga periódicamente) cuando el dispositivo está conectado a una computadora.	La batería está defectuosa.	Es necesario reemplazar la batería. La exposición a temperaturas superiores a 50 °C (120 °F) puede causar daños irreversibles a las baterías.
La pantalla está congelada.	El firmware está bloqueado.	Desenchufe el cable USB. Pulse y mantenga pulsado el botón de encender/apagar durante 10 segundos y luego suéltelo. El dispositivo se apaga. Es posible encender el dispositivo normalmente.

Mensaje de error: Fallo en la verificación de la cerámica blanca	Cerámica blanca sucia	Limpie con una toalla de microfibra. Asegúrese de no dejar huellas digitales en la cerámica blanca. 
	Se utilizó una cerámica blanca incorrecta.	Compruebe si el número de serie del dispositivo coincide con el número de serie de la cerámica blanca.
Error de medición o los resultados son incorrectos.	El material medido está dañado (por ejemplo: rayado).	Repetir medición.
	La calibración se realizó con una cerámica blanca o un objetivo de la cámara con suciedad.	Limpie la referencia de calibración. Repita la calibración como se describe en la sección Calibración.
	El dispositivo necesita calibración.	Ejecute un diagnóstico y una calibración con la referencia de calibración. Si el diagnóstico y la calibración fallan, el dispositivo está defectuoso. Póngase en contacto con el soporte técnico.
Los indicadores de los sensores permanecen rojos.	El dispositivo es defectuoso.	Ejecute un diagnóstico en la pantalla de aplicaciones. Si el diagnóstico falla, el dispositivo está defectuoso. Póngase en contacto con el soporte técnico.
	Clavija atascada/sucia.	Limpie las tres clavijas.
Error del procedimiento de calibración.	Movimiento del dispositivo, cerámica blanca sucia etc..	Intente medir la cerámica blanca y el objetivo de la cámara de nuevo. Si todavía tiene problemas, limpie la cerámica blanca y el objetivo de la cámara como se explica en los Apéndices. Si el problema persiste, verifique el estado de las baterías, realice un restablecimiento manteniendo pulsado el botón Medir y encender/apagar durante 10 segundos y, a continuación, repita la calibración.
	Dispositivo defectuoso.	Póngase en contacto con el soporte técnico.
No hay comunicación entre el dispositivo y el software (conexión USB).	El cable USB no está conectado.	Conecte el cable USB entre la computadora y el dispositivo.
	El cable USB está defectuoso.	Cambie el cable USB.
	La comunicación se bloqueó entre el software de la aplicación y el dispositivo.	Desenchufe el cable USB, espere 1 segundo y vuelva a enchufarlo. Si la comunicación sigue sin funcionar, cierre y reinicie la aplicación del software. Reinicie el dispositivo. Si la comunicación sigue sin funcionar, reinicie la computadora.
Mensaje: Nueva versión del firmware	El firmware debe actualizarse a la versión más reciente.	Consulte Actualización de FW en los ajustes del sistema.
Mensaje de error "Cerámica blanca sucia"	Cerámica blanca sucia	Limpie la cerámica blanca Consulte la sección Limpiar la referencia de calibración.
Error: Objetivo de la cámara incorrecto		Limpie el objetivo de la cámara. Asegúrese de utilizar el objetivo de cámara que coincida con su dispositivo. Si el mensaje de error persiste, comuníquese con el soporte de primer nivel.
Error: "Sin entradas de datos de imagen de la base de datos [2]"		Actualice a la versión más reciente del firmware.
Mensaje de error "Referencia de longitud de onda"	Lo más probable es que el dispositivo se haya caído. Daño por caída.	Realice la calibración por medio de la referencia de calibración. Si el mensaje de error persiste, comuníquese con la Asistencia de X-Rite.
El dispositivo no mide o no calibra.	Uno o más sensores no están correctamente en contacto con la superficie de la muestra.	Levante el dispositivo y colóquelo correctamente sobre la muestra. Asegúrese de que todos los 3 indicadores de los sensores se vuelvan verdes.
	Uno o más sensores de contacto no están funcionando correctamente. Los sensores pueden quedar bloqueados debido	Abra un nuevo trabajo para mostrar los 3 indicadores de los sensores de contacto en la pantalla, coloque el dispositivo sobre una superficie plana y luego levántelo. Si uno o más de los indicadores de los sensores en la

	a suciedad o pinturas, o bien están defectuosos.	pantalla no cambian de color cuando se levanta el instrumento, puede haber un problema con uno o más sensores de contacto. Póngase en contacto con el soporte técnico.
	Los indicadores de los sensores en la pantalla no cambian de color.	Los sensores de contacto no están funcionando correctamente. Coloque el dispositivo en el modo de medición, póngalo sobre una superficie plana y luego levántelo. Si uno o más de los indicadores de los sensores en la pantalla no cambian de color cuando se levanta el instrumento, puede haber un problema con el sensor de contacto. Póngase en contacto con el soporte técnico.
Red Wi-Fi no conectada.	Conexión Wi-Fi desactivada.	Active la conexión Wi-Fi en la pantalla de configuración de Wi-Fi.
	La señal de Wi-Fi es demasiado débil o no está disponible.	Acérquese al punto de acceso Wi-Fi; óptimamente en un máximo de 5 metros.
Wi-Fi no se está conectando.	La red no está configurada correctamente.	Ejecute el procedimiento de configuración de Wi-Fi en la pantalla Configuración de Wi-Fi, escaneando las redes disponibles. Seleccione la red deseada y escriba la contraseña.
No se puede configurar la red Wi-Fi.	Se escribió una contraseña incorrecta.	Repita el procedimiento de configuración de Wi-Fi en Configuración de Wi-Fi, escaneando las redes disponibles. Asegúrese de escribir la contraseña correctamente.
	La señal de Wi-Fi es demasiado débil.	Acérquese al punto de acceso Wi-Fi; óptimamente en un máximo de 5 metros. Repita el procedimiento de configuración de Wi-Fi en Configuración de Wi-Fi seleccionando la red deseada y escriba la contraseña. Seleccione la red deseada y escriba la contraseña.
Error del obturador.	Dispositivo defectuoso.	Póngase en contacto con el soporte técnico.
Varios mensajes de error.	El dispositivo encontró múltiples errores.	Pulse el botón Aceptar en el mensaje de error durante 2 segundos.
Fecha y hora incorrectas.	Configuración incorrecta.	Consulte la opción de fecha y hora en la sección de ajustes.