

## Guia de solução de problemas da BASF para ScanR

Se você estiver tendo problemas com seu dispositivo, verifique primeiro a lista abaixo para obter assistência. Se o problema persistir, entre em contato com a X-Rite usando o procedimento oficial de RMA do serviço.

Este link QR o levará ao site da BASF e da X-Rite.

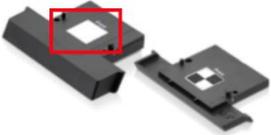
Aqui você encontrará o formulário de atendimento RMA para enviar sua solicitação de serviço.



### Peças de manutenção obrigatórias:

Espectrômetro ScanR	Bloco branco + bloco Câmera	Maleta de transporte
		
Certifique-se de que o espectrômetro e ambas as cerâmicas tenham o mesmo número de série.		

Problema	Causa	Solução
O dispositivo não consegue inicializar ou o 'firmware' trava.	O 'firmware' está corrompido ou foi carregado de forma incompleta.	Inicialize o dispositivo em modo de segurança mantendo pressionado o botão liga/desliga até que o indicador LED fique vermelho. Na inicialização em modo de segurança, é possível reconfigurar o dispositivo para os ajustes de fábrica ou instalar um novo 'firmware'.
A tela do dispositivo permanece escura.	O dispositivo está desligado.	Ligue o dispositivo pressionando o botão de liga/desliga. O conjunto de baterias do seu novo dispositivo com um período de armazenamento mais longo vem com uma carga de nível baixo a médio e deverá ser carregado antes do uso (por até 4 horas para obter carga total). Para mais informações, consulte a seção Configuração.
	O dispositivo está em modo de suspensão.	Toque na tela ou levante o dispositivo.
	A carga das baterias está muito baixa.	Carregue as baterias por, no mínimo, 1 hora. Após um máximo de 5 minutos, a tela ligará. Este ícone na parte superior da tela indica que a bateria está totalmente carregada.
	A bateria está com defeito.	Carregue as baterias. Se a tela não ligar após um máximo de 5 minutos, verifique se o cabo USB está corretamente conectado ao computador ou ao adaptador de CA. Se ainda assim não funcionar, a bateria precisa de substituição.
A tela fica instável (liga e desliga periodicamente) quando o dispositivo está conectado a um computador.	A bateria está com defeito.	A bateria precisa ser trocada. A exposição a temperaturas superiores a 50 °C (120 °F) pode causar danos irreversíveis ao conjunto de baterias.
A tela está travada.	O programa interno está bloqueado.	Desconecte o cabo USB. Pressione e mantenha pressionado o botão liga/desliga por 10 segundos e,

		em seguida, solte-o. O dispositivo se desliga. O dispositivo pode ser iniciado normalmente.
Mensagem de Erro: Falha na Verificação da Cerâmica Branca.	Cerâmica Branca suja.	Limpar com uma toalha de microfibra. Certifique-se de não deixar impressões digitais na cerâmica branca. 
	Utilizada uma Cerâmica Branca incorreta.	Verifique se o número de série do dispositivo corresponde ao número de série da cerâmica branca.
Erro de medição ou os resultados parecem não ter exatidão.	O material sendo medido está danificado (por exemplo, riscado).	Repetir medição.
	A calibração foi realizada com uma cerâmica branca ou um alvo da câmera com sujidades.	Limpe a referência de calibração. Repita a calibração conforme descrito na seção Calibração.
	O dispositivo precisa de calibração.	Execute um diagnóstico e uma calibração com a referência de calibração. Se o diagnóstico e a calibração falharem, o dispositivo está com defeito. Entre em contato com o suporte técnico.
	O dispositivo está com defeito.	Execute o diagnóstico na tela de Aplicativos. Se o diagnóstico falha, o dispositivo está com defeito. Entre em contato com o suporte técnico.
Os indicadores dos sensores permanecem vermelhos.	Pino emperrado/sujo.	Limpe todos os três pinos.
Falha no procedimento de calibração.	Movimento do dispositivo, cerâmica branca suja etc..	Tente medir novamente a cerâmica branca e o alvo da câmera. Se algum erro continuar ocorrendo, limpe a cerâmica branca e o alvo da câmera conforme explicado nos Apêndices. Se o problema persistir, verifique o estado das baterias, execute uma reconfiguração mantendo pressionado o botão Medir e Liga/Desliga por 10 segundos e, em seguida, repita a calibração.
	Dispositivo com defeito.	Entre em contato com o suporte técnico.
O dispositivo e o aplicativo não se comunicam (conexão USB).	O cabo USB não está conectado.	Conecte o cabo USB entre o computador e o dispositivo.
	O cabo USB está com defeito.	Troque o cabo USB.
	A comunicação falhou entre o programa do aplicativo e o dispositivo.	Desconecte o cabo USB, espere 1 segundo e conecte o cabo novamente. Se a comunicação ainda assim não funcionar, feche e reinicie o aplicativo do programa. Reinicie o dispositivo. Se a comunicação ainda assim não funcionar, reinicie o computador.
Mensagem: Nova Versão do 'Firmware'	O programa interno ('firmware') precisa de atualização para a versão mais recente.	Consulte Atualização do FW nos Ajustes do Sistema.
Mensagem de erro "Cerâmica Branca Suja".	Cerâmica branca suja	Limpe a cerâmica branca. Consulte o item Limpar a Referência de Calibração.
Mensagem de erro: Alvo de Câmera Incorreto.		Limpe o Alvo de Câmera. Certifique-se de usar a Alvo de Câmera que corresponde ao seu dispositivo. Se a mensagem de erro persistir, entre em contato com o Suporte de Primeiro Nível.
Mensagem de erro: "Sem entradas de dados de imagens na base de dados [2]"		Atualize para o 'firmware' mais recente.
Mensagem de erro, "Referência de Comprimento de Onda".	Provavelmente o dispositivo sofreu uma queda. Dano por queda.	Faça a calibração usando a referência de calibração. Se a mensagem de erro persistir, entre em contato com a Assistência da X-Rite.
O dispositivo não medirá nem será calibrado.	Um ou mais sensores não entram em contato	Levante o dispositivo e coloque-o corretamente sobre a amostra. Certifique-se de que todos os 3 indicadores dos sensores na tela fiquem verdes.

	apropriadamente com a superfície da amostra.	
	Um ou mais sensores de contato não estão funcionando corretamente. Pode ser que os sensores estejam travados devido a sujeira ou tinta, ou podem estar com defeito.	Abra uma nova tarefa para mostrar os indicadores dos 3 sensores de contato na tela, coloque o dispositivo sobre uma superfície plana e, em seguida, levante-o. Se um ou mais indicadores dos sensores na tela não mudarem de cor quando levantado o dispositivo, pode ser que haja um problema com um ou mais sensores de contato. Entre em contato com o suporte técnico.
	Os indicadores dos sensores na tela não mudam de cor.	Sensores de contato não estão funcionando corretamente. Coloque o dispositivo no modo de medição, posicione-o sobre uma superfície plana e, em seguida, levante-o. Se um ou mais indicadores dos sensores na tela não mudarem de cor quando levantado o dispositivo, pode ser que haja um problema com o sensor de contato. Entre em contato com o suporte técnico.
Rede Wi-Fi não conectada.	Conexão Wi-Fi desativada.	Ative a conexão Wi-Fi na tela Configuração de Wi-Fi.
	Sinal de Wi-Fi muito fraco ou indisponível.	Aproxime-se do ponto de acesso Wi-Fi; idealmente a 5 metros no máximo.
Rede Wi-Fi não se conectando.	Rede configurada incorretamente.	Execute o procedimento de configuração de Wi-Fi, na tela Configuração de Wi-Fi, verificando as redes disponíveis. Selecione a rede desejada e digite a senha.
A rede Wi-Fi não pode ser configurada.	Inserida senha errada.	Repita o procedimento de configuração da rede Wi-Fi em Configuração de Wi-Fi selecionando a rede desejada e digite a senha. Certifique-se de inserir a senha corretamente.
	Sinal de Wi-Fi muito fraco.	Aproxime-se do ponto de acesso Wi-Fi; idealmente a 5 metros no máximo. Repita o procedimento de configuração de Wi-Fi em Configuração de Wi-Fi, verificando as redes disponíveis. Selecione a rede desejada e digite a senha.
Erro do obturador.	Dispositivo com defeito.	Entre em contato com o suporte técnico.
Múltiplas mensagens de erro.	O dispositivo encontrou uma profusão de erros.	Pressione o botão OK na mensagem de erro por 2 segundos.
Data e hora incorretas.	Configuração incorreta.	Consulte a opção Data e Hora na seção Ajustes.