

TROUBLESHOOTING

G32-KPDAJ2J Rev. 22/08-01

Smart Lock

QUESTIONS	ANSWERS
1. The latch does not operate correctly after installation.	a. Make sure the backset on the latch is set to the proper length. b. Check the strike plate to make sure it is properly aligned and clear so the bolt can freely move in the hole. c. Make sure prior to installation, latch bolt is retracted and key is not in lockset when installing the deadbolt. d. Please re-do the "Lock Direction Check" in the Hubspace app.
2. The lockset locks when I enter my code and unlocks when I press the  .	a. Please re-do "Lock Direction Check" in the Hubspace app. b. Program the lock after the lockset is installed on the door, don't program while you hold the lockset on hand.
3. Keypad not responding or not able to lock/unlock the lockset.	a. Make sure the cable is well-connected to the port (the metal connector side should face outward), and was not damaged during installation. b. Replace with four fresh alkaline batteries, and make sure the batteries are installed properly.
4. Feel a bump while turning the thumbturn or the key.	a. While fastening the mounting plate to door, tighten the screws evenly. b. Please execute lock & unlock function by keypad (not mechanical key) to allow the motor to reposition itself again. c. Replace with four fresh alkaline batteries.
5. I cannot remove my key unless it is in the locked position.	Un-install the interior and exterior assemblies. Before re-installation, please follow these guidelines: a. Make sure the bolt is in the retracted position. b. Do not have any key in lock cylinder. c. Make sure the torque blade is inserted horizontally.
6. What should I do if wrong code was entered?	Press  once and continue to input code according to regular procedures.
7. Forgot Admin PIN.	The Admin PIN is not required to use the lockset. If you forgot the Admin PIN, please remove the lock and re-add the lockset to the Hubspace app account.
8. Yellow light keeps flashing.	Replace with four fresh alkaline batteries.
9. How close does my lock need to be to my Smart Plug?	For best connectivity, the Smart Plug must be installed within 30 feet of the lock. Note: The range of the Bluetooth® connection is approximately 30 feet (10 meters). However, maximum communication range will vary depending on obstacles (metal, wall, etc.).
10. "Auto-Lock" does not function.	Turn on Auto-Lock on the Hubspace app and the door will lock the lockset automatically after the delay time you set. The delay time will be the same no matter which unlocking method you're using. If Auto-Lock is not working, please try the following steps: a. Enable the "Auto-Lock" function in the Hubspace app. b. Replace with four fresh alkaline batteries.
11. Why does my User PIN fail to unlock the door?	a. Check if low battery indicator flashing and replace all four (4) batteries with new AA Alkaline batteries b. Make sure the PIN is correct and that it hasn't been disabled. c. When Vacation Mode is enabled, it will disable all PINs except for the Admin PIN.

Smart Plug

QUESTIONS	ANSWERS
1. What devices can work with the Smart Plug?	You can plug in any small appliances (less than max load 1200W) in accordance with the Smart Plug's specifications.
2. My Hubspace device is not connecting to Wi-Fi.	Make sure your device is connected to a power source. Your internet connection or Wi-Fi network may be down.
3. My device cannot find any Wi-Fi networks.	Make sure you have a 2.4GHz capable Wi-Fi network within range of the device you are trying to add.
4. My device is in a location that does not have Wi-Fi. Can I still use it with the Hubspace app?	Yes. Use the app on a phone with an internet connection like LTE. The phone must be within Bluetooth range of your Hubspace device and have Bluetooth enabled.
5. How to set up the Smart Plug as a Wi-Fi gateway in the Hubspace app?	Setting your Smart Plug as a Wi-Fi Gateway allows you to control and manage your lock remotely from your phone. After you have added the lock and Smart Plug to the Hubspace app, tap the Smart Plug in the Hubspace app and find "Wi-Fi gateway support to another device". Select the lock you would like to connect and complete the setup.

Hubspace App

QUESTIONS	ANSWERS
1. I cannot find the QR code.	It is on the plug housing and on the interior battery case. A copy of the QR code is also included in your device's Quick Start Guide.
2. The QR code has become damaged. How do I add the device?	Follow the Hubspace app instructions and enter the Association ID located next to or underneath the QR code. If the QR code is missing, follow the app instructions. Press and hold the SET button for 5 seconds to discover your lock.
3. I lost my QR code. How do I add a device?	a. Make sure the device is connected to power. b. In the Hubspace app, tap +, then Add Device. c. On the Scan Device screen, tap the Search button in the lower right corner. d. Follow the instructions on-screen.
4. A device is on another account. How do I transfer it?	Scan the device's QR code and it will transfer to your account.
5. My device is offline for long periods of time.	Make sure your Wi-Fi signal strength is sufficient. You may need to move your router, use mesh Wi-Fi, or Wi-Fi extenders.
6. The device is on and I scanned the QR code, but the app cannot connect to it.	Turn off Bluetooth on your phone and turn it back on. Then, scan the QR code. If the problem persists, turn your phone off and on, then try again.
7. Can I scan the same QR code to add multiple products?	No. Each product has a unique QR code.
8. Can I control the lock via voice assistants?	Yes, it works with Amazon Alexa and Google Home. Follow the Hubspace app instructions to connect to Amazon Alexa or Google Home.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Cerradura inteligente

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. La cerradura no funciona correctamente después de la instalación.	a. Asegúrese que la cesta de la cerradura esté configurada a la longitud adecuada. b. Verifique la placa de contacto para asegurarse de que esté correctamente alineada y despejada para que el perno pueda moverse libremente en el orificio. c. Antes de la instalación, asegúrese de que el pestillo esté retraído y que la llave no esté en la cerradura cuando instale el cerrojo. d. Vuelva a realizar la «Verificación de dirección de bloqueo» en la aplicación Hubspace.
2. La cerradura se bloquea cuando introduzco mi código y al presionar el botón  se desbloquea.	a. Vuelva a realizar la «Verificación de dirección de bloqueo» en la aplicación Hubspace b. Programe la cerradura después de instalar el juego de cerradura en la puerta, no programe mientras tiene el juego de cerradura en la mano.
3. El teclado no responde o no puede bloquear/desbloquear la cerradura.	a. Asegúrese de que el cable esté bien conectado al puerto (el lado del conector de metal debe mirar hacia afuera) y no se haya dañado durante la instalación. b. Reemplace con cuatro pilas alcalinas nuevas y asegúrese de que las pilas estén instaladas correctamente.
4. Siente un golpe al girar el pomo o la llave.	a. Mientras sujeta la placa de montaje a la puerta, apriete los tornillos uniformemente. b. Ejecute la función de bloqueo y desbloqueo con el teclado (no con la llave mecánica) para permitir que el motor se reposicione nuevamente. c. Reemplace con cuatro pilas alcalinas nuevas.
5. No puedo quitar mi llave a menos que esté en la posición de bloqueo.	Desinstale los conjuntos interior y exterior. Antes de volver a instalar, siga estas pautas: a. Asegúrese de que el perno esté en la posición retraída. b. Asegúrese de que no haya ninguna llave en el cilindro de la cerradura. c. Asegúrese de que la hoja de torsión se inserte horizontalmente.
6. ¿Qué debo hacer si se introdujo un código incorrecto?	Pulse  una vez y continúe introduciendo el Código de acuerdo con los procedimientos habituales.
7. Olvidé el PIN de administrador.	No se requiere el PIN de administrador para usar el conjunto de bloqueo. Si olvidó el PIN de administrador, elimine el bloqueo y vuelva a agregar el conjunto de bloqueo a la cuenta de la aplicación Hubspace.
8. La luz amarilla sigue parpadeando.	Reemplace las cuatro pilas alcalinas.
9. ¿Cómo de cerca debe estar mi candado de mi Smart Plug?	FPara una mejor conectividad, el Smart Plug debe instalarse a menos de 30 pies de la cerradura. Nota: El alcance de la conexión Bluetooth® es de aproximadamente 30 pies (10 metros). Sin embargo, el rango máximo de comunicación variará dependiendo de los obstáculos (metal, pared, etc.).
10. El «Bloqueo automático» no funciona.	Active el bloqueo automático en la aplicación Hubspace y la puerta bloqueará la cerradura automáticamente después del tiempo de retraso que establezca. El tiempo de retraso será el mismo independientemente del método de desbloqueo que esté utilizando. Si el bloqueo automático no funciona, intente los siguientes pasos: a. Habilite la función «Bloqueo automático» en la aplicación Hubspace. b. Reemplace las cuatro pilas alcalinas.
11. ¿Por qué mi PIN de usuario no desbloquea la puerta?	a. Verifique si el indicador de batería baja parpadea y reemplace las cuatro (4) pilas con pilas alcalinas AA nuevas. b. Asegúrese de que el PIN sea correcto y que no haya sido deshabilitado. c. Cuando el modo de vacaciones esté habilitado, deshabilitará todos los PIN, excepto el PIN de administrador.

Enchufe inteligente

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Qué dispositivos pueden funcionar con el Smart Plug?	Puede enchufar cualquier electrodoméstico pequeño (menos de 1200 W de carga máxima) de acuerdo con las especificaciones del Smart Plug.
2. Mi dispositivo Hubspace no se conecta a Wifi.	Asegúrese de que su dispositivo esté conectado a una fuente de alimentación. Es posible que su conexión a Internet o su red Wifi no funcionen.
3. Mi dispositivo no puede encontrar ninguna red Wifi.	Asegúrese de tener una red Wifi con capacidad de 2,4 GHz dentro del alcance del dispositivo que está tratando de agregar.
4. Mi dispositivo está en una ubicación que no tiene Wifi. ¿Todavía puedo usarlo con la aplicación Hubspace?	Sí. Use la aplicación en un teléfono con una conexión a Internet como LTE. El teléfono debe estar dentro del alcance de Bluetooth de su dispositivo Hubspace y tener Bluetooth habilitado.
5. ¿Cómo configuro Smart Plug como una puerta de enlace Wifi en la aplicación Hubspace?	Configurar su Smart Plug como una puerta de enlace Wifi le permite controlar y administrar su bloqueo de forma remota desde su teléfono. Después de haber agregado la cerradura y el Smart Plug a la aplicación Hubspace, toque el Smart Plug en la aplicación Hubspace y busque «Compatibilidad con la puerta de enlace Wifi a otro dispositivo». Seleccione la cerradura que le gustaría conectar y complete la configuración.

Aplicación Hubspace

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. No puedo encontrar el código QR.	Está en la caja del enchufe y en la caja interior de la batería. También se incluye una copia del código QR en la Guía de inicio rápido de su dispositivo.
2. El código QR se ha dañado. ¿Cómo puedo añadir el dispositivo?	Siga las intrucciones de la aplicación Hubspace e introduzca el ID de asociación ubicado al lado odebajo del código QR. Si no hay código QR, siga las instrucciones de la aplicación. Mantenga presionado el botón ESTABLECER durante 5 segundos para descubrir su bloqueo.
3. Perdí mi código QR. ¿Cómo añado un dispositivo?	a. Asegúrese de que el dispositivo esté conectado a la corriente. b. En la aplicación Hubspace, toque «+», luego Añadir dispositivo. c. En la pantalla Escanear dispositivo, toque el botón Buscar en la esquina inferior derecha. d. Siga las instrucciones en pantalla.
4. Un dispositivo está en otra cuenta. ¿Cómo lo transfiero?	Escanee el código QR del dispositivo y se transferirá a su cuenta.
5. Mi dispositivo está desconectado durante largos períodos de tiempo.	Asegúrese de que la intensidad de la señal de su Wifi sea suficiente. Es posible que deba mover su router, usar Wifi de malla o amplificadores de Wifi.
6. El dispositivo está encendido y escaneé el código QR, pero la aplicación no puede conectarse.	Apague Bluetooth en su teléfono y vuelva a encenderlo. Luego, escanee el código QR. Si el problema persiste, apague y encienda el teléfono y vuelva a intentarlo.
7. ¿Puedo escanear el mismo código QR para agregar varios productos?	No. Cada producto tiene un código QR único.
8. ¿Puedo controlar la cerradura a través de asistentes de voz?	Sí, funciona con Amazon Alexa y Google Home. Siga las instrucciones de la aplicación Hubspace para conectarse a Amazon Alexa o Google Home.