

SONY®

# Solução de Problemas

Xperia Ear Duo  
XEA20

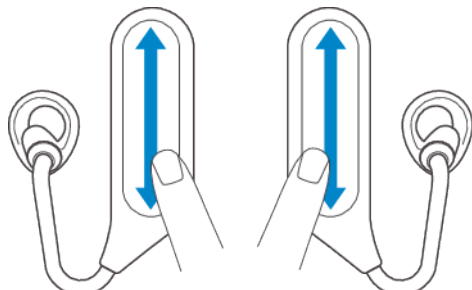
# Índice

A área de toque não responde.....	3
O Xperia Ear Duo não está funcionando.....	3
Usar as unidades principais não é confortável.....	4
Parece que o Xperia Ear Duo não está carregando.....	5
A unidade principal (D) ficou sem energia mais rápido que a unidade principal (E).....	5
Não consigo atualizar o firmware do Xperia Ear Duo.....	6
A conexão Bluetooth cai quando o modo da Qualidade do som é alterado.....	6
Não consigo ouvir nenhum som do dispositivo conectado.....	6
Não consigo ouvir nenhuma voz no bate-papo quando uso o Anytime Talk .....	6
Há algum problema com as unidades principais.....	7

## A área de toque não responde

- Ao deslizar o seu dedo pela área de toque, certifique-se de que você moveu seu dedo com firmeza e não o fez muito rapidamente. Não passe o seu dedo como se fosse uma tela touch screen.

### Para deslizar o seu dedo na área de toque



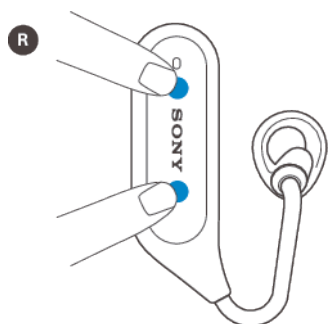
- Deslize o seu dedo na área de toque com firmeza para cima ou para baixo e solte-a.
- Certifique-se de que você não tocou na área de toque muito rápido nem muito devagar, especialmente quando der dois ou três toques. Tente tocar de forma diferente da que você usaria na tela touch screen.

## O Xperia Ear Duo não está funcionando

Se o seu Xperia Ear Duo não estiver funcionando, tente estas medidas uma por uma. Verifique se o problema foi solucionado após cada ação antes de tentar a próxima.

- Desligue as unidades principais colocando-as no estojo de carregamento. Em seguida, ligue novamente as unidades removendo-as do estojo de carregamento. O dispositivo será desligado automaticamente 15 a 30 minutos depois que a conexão com o Bluetooth cair.
- Verifique se o seu dispositivo está carregado.
- Reinicie o Xperia Ear Duo.

### Para reiniciar o Xperia Ear Duo

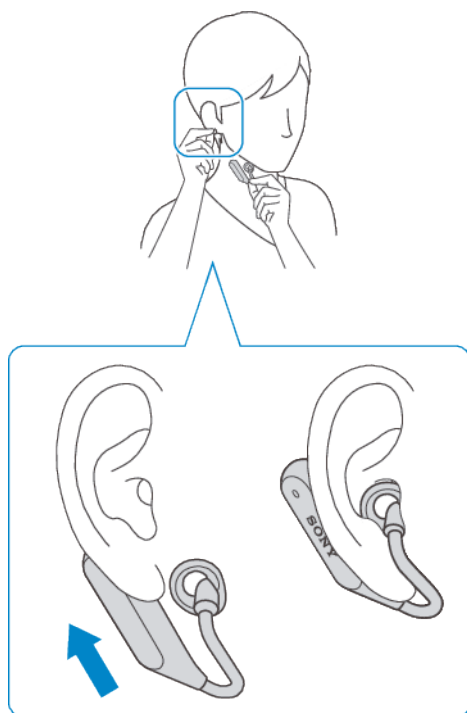


- 1 Usando dois dedos, toque e segure a área de toque da unidade principal (D) por 10 segundos. Certifique-se de que você colocou os seus dedos do lado do logotipo SONY, conforme exibido na ilustração.
- 2 O indicador LED da unidade principal piscará duas vezes em branco. A unidade principal reiniciará e fará um som de inicialização.
- 3 Repita o procedimento na unidade principal (E).

# Usar as unidades principais não é confortável

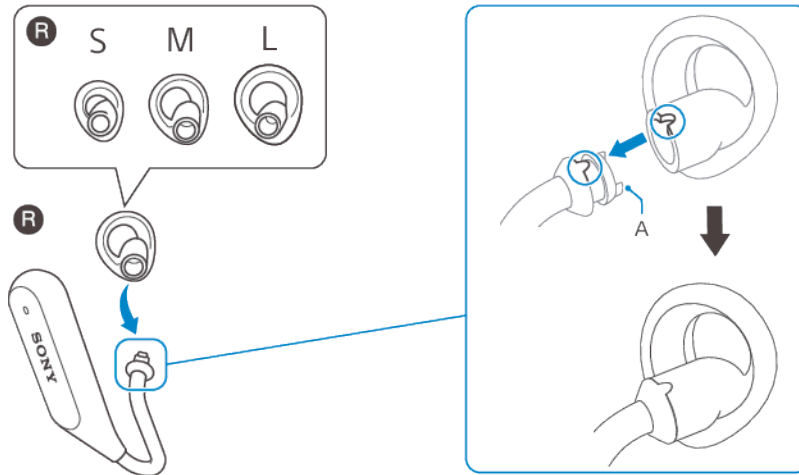
- Certifique-se de que você esteja usando as unidades principais de acordo com as instruções de uso.

## Para usar seu Xperia Ear Duo



- 1 Segure a unidade principal (D) com a mão esquerda.
  - 2 Puxe com cuidado seu lóbulo da orelha direita com a mão direita.
  - 3 Deslizando a unidade principal atrás da sua orelha, insira o anel de suporte na orelha, conforme exibido na ilustração. Ajuste o anel de suporte para que ele se encaixe de forma confortável na sua orelha.
  - 4 Insira a unidade principal (E) na orelha esquerda usando o mesmo procedimento.
- ! Verifique se não há cabelo preso entre a janela do sensor de proximidade e a sua orelha. Se o sensor de proximidade estiver coberto, ele poderá não funcionar corretamente.
  - Certifique-se de que o anel de suporte seja do tamanho certo e que ele esteja montado corretamente.

## Para mudar o anel de suporte



- 1 Escolha um anel de suporte que encaixe de forma estável e confortável na sua orelha.
  - 2 Para remover o anel de suporte, segure a unidade principal com firmeza e pressione o anel de suporte para trás.
  - 3 Para fixar o anel de suporte, alinhe a parte convexa da unidade principal com a parte côncava do anel de suporte.
  - 4 Quando fixar, cubra o gancho A com a borracha do anel de suporte conforme exibido na ilustração. Não desgaste o anel de suporte.
- ! Ao removê-lo, não puxe com força nem dobre o anel de suporte, isso pode danificá-lo ou desgastá-lo. Ao fixá-lo, verifique os marcadores do lado direito/esquerdo no anel de suporte e as unidades principais, para ter certeza de que correspondem corretamente.

## Parece que o Xperia Ear Duo não está carregando

- Pode demorar aproximadamente um minuto até que o seu Xperia Ear Duo comece a carregar. Quando o carregamento começar, o indicador LED do estojo de carregamento ficará verde.
- Certifique-se de que você usou o cabo USB Type-C fornecido para carregar seu dispositivo.
- Use uma tomada para carregar seu dispositivo. O dispositivo carrega mais devagar quando está conectado a um computador.

## A unidade principal (D) ficou sem energia mais rápido que a unidade principal (E)

- A unidade principal (D) trata toda a comunicação Bluetooth; por isso, consome mais energia. Isso faz com que a bateria da unidade principal (D) acabe mais rápido.

## Não consigo atualizar o firmware do Xperia Ear Duo

- Coloque as unidades principais no estojo de carregamento. Certifique-se de que o estojo de carregamento esteja conectado ao carregador usando o cabo USB Type-C fornecido.
- Certifique-se de que o dispositivo não esteja perto de ímãs. Campos magnéticos afetam o dispositivo e podem interferir na atualização de firmware.
- Se a atualização de firmware falhar, remova as unidades principais do estojo de carregamento e conecte-as ao seu smartphone. Quando aparecer uma mensagem de atualização de firmware no aplicativo Xperia Ear Duo, tente atualizar o firmware novamente.

## A conexão Bluetooth cai quando o modo da Qualidade do som é alterado

- Quando você mudar o modo da **Qualidade do som**, o Bluetooth desconecta e reconecta automaticamente depois de 30 segundos.

## Não consigo ouvir nenhum som do dispositivo conectado

- Verifique se o Xperia Ear Duo não está conectado a outro dispositivo compatível com Bluetooth. Caso ele esteja, desconecte-o e tente conectar o Xperia Ear Duo a outro dispositivo.

## Não consigo ouvir nenhuma voz no bate-papo quando uso o Anytime Talk

O **Anytime Talk** é um aplicativo de bate-papo por voz que funciona por meio da Internet. Para que o serviço funcione, é necessária uma conexão de rede estável. Recomendamos uma conexão 4G. Confira a seguir os locais e condições em que o bate-papo por voz poderá não funcionar:

- Em conexões Wi-Fi ou em redes com muitos usuários ativos.
- Durante atualizações de software ou transferências de arquivo.
- Em áreas em que a intensidade do sinal for baixa.
- Em redes com configurações de roteador que afetem a conexão Wi-Fi ou a conexão de rede.
- Em regiões em que aplicativos de chamadas que usem conexão à Internet sejam restringidos.

## Há algum problema com as unidades principais

- Se você notar algum cheiro estranho, aquecimento, descoloração ou deformação em seus fones Xperia Ear Duo durante o uso, o carregamento ou o armazenamento, deverá desconectar imediatamente o cabo de carregamento do estojo de carregamento, desligar as unidades principais e *entrar em contato conosco*.

### Para desligar as unidades principais

- 1 Desconecte o cabo de carregamento da fonte de energia e remova as unidades principais do estojo de carregamento.
- 2 Desconecte as unidades principais do dispositivo emparelhado desativando o Bluetooth®. As unidades principais serão desligadas automaticamente depois de 15 a 30 minutos se não forem emparelhadas com um dispositivo.