

COPYRIGHT © Hangzhou EZVIZ Software Co., Ltd. Todos los derechos reservados.

Toda la información —incluyendo, entre otros, el texto, las imágenes y los gráficos— es propiedad de Hangzhou EZVIZ Software Co., Ltd. (en lo sucesivo, «EZVIZ»). Este manual del usuario (en adelante “el Manual”) no podrá ser reproducido, modificado o distribuido, parcialmente o en su totalidad, por ningún medio, sin el permiso previo por escrito de EZVIZ. A menos que se estipule otra cosa, EZVIZ no representa ni garantiza, de manera expresa o implícita, la información de este Manual.

Acerca de este manual

Este manual incluye las instrucciones de utilización y gestión del producto. Las figuras, gráficos, imágenes y cualquier otra información que encontrará en lo sucesivo tienen únicamente fines descriptivos y aclaratorios. La información incluida en el manual está sujeta a cambios, sin aviso previo, debido a las actualizaciones de software u otros motivos. La última versión está disponible en la página web de EZVIZ™ (<http://www.ezviz.com>).

Historial de revisiones

Nuevo lanzamiento - octubre de 2026

Reconocimiento de marcas registradas

EZVIZ™,  y otras marcas comerciales y logotipos de EZVIZ son propiedad de EZVIZ en diferentes jurisdicciones. Otras marcas comerciales y logotipos mencionados a continuación son propiedad de sus respectivos propietarios.

Aviso legal

HASTA DONDE LO PERMITA LA LEY VIGENTE, EL PRODUCTO DESCRITO, CON SU HARDWARE, SOFTWARE Y FIRMWARE, SE ENTREGA “TAL CUAL”, CON TODOS SUS FALLOS Y ERRORES, Y EZVIZ NO OFRECE GARANTÍA, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LA COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCERAS PARTES. EN NINGÚN CASO EZVIZ, SUS DIRECTORES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS O AGENTES, SE RESPONSABILIZARÁN ANTE USTED DE CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, CONSECUENCIAL, INCIDENTAL O INDIRECTO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS POR PÉRDIDAS DE BENEFICIOS DE NEGOCIOS, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS O PÉRDIDAS DE DATOS O DOCUMENTACIÓN, EN RELACIÓN CON EL USO DE ESTE PRODUCTO, INCLUSO AUNQUE EZVIZ HAYA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY VIGENTE, EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE EZVIZ EXCEDERÁ EL PRECIO DE COMPRA ORIGINAL DEL PRODUCTO.

EZVIZ NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LESIONES PERSONALES NI DAÑOS A LA PROPIEDAD COMO RESULTADO DE UNA DESCONTINUACIÓN DEL PRODUCTO O POR LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DEBIDO A: A) UN MAL USO O UNA INSTALACIÓN INAPROPIADA INCUMPLIENDO LO PRESCRITO; B) LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES PÚBLICOS O NACIONALES; C) SUPUESTOS DE FUERZA MAYOR, Y D) EL USO DE, A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, PRODUCTOS, SOFTWARE Y APLICACIONES DE TERCERAS PARTES TANTO POR USTED COMO POR TERCEROS.

EN CUANTO AL PRODUCTO CON ACCESO A INTERNET, SU USO SERÁ BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD. EZVIZ NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR UN FUNCIONAMIENTO ANÓMALO, FILTRACIÓN DE PRIVACIDAD U OTROS DAÑOS QUE RESULTEN DE CIBERATAQUES, ATAQUES DE PIRATAS INFORMÁTICOS, INSPECCIÓN DE VIRUS U OTROS RIESGOS DE SEGURIDAD EN INTERNET; SIN EMBARGO, EZVIZ PROPORCIONARÁ APOYO TÉCNICO PUNTUAL SI ASÍ SE REQUIERE. LAS LEYES EN MATERIA DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS VARÍAN EN FUNCIÓN DE CADA JURISDICCIÓN. INFÓRMESE SOBRE LA LEGISLACIÓN PERTINENTE EN SU JURISDICCIÓN ANTES DE UTILIZAR ESTE PRODUCTO PARA ASEGURARSE DE UTILIZARLO CONFORME A LA LEGISLACIÓN VIGENTE. EZVIZ NO SERÁ RESPONSABLE EN CASO DE QUE ESTE PRODUCTO SEA UTILIZADO CON FINES ILÍCITOS.

EN CASO DE QUE SURJA ALGÚN CONFLICTO ENTRE LO ANTERIORMENTE INDICADO Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE, ESTA ÚLTIMA PREVALECE.

Índice de contenidos

Descripción general	1
1. Contenido del paquete.....	1
2. Información básica.....	1
Descarga de la aplicación EZVIZ	3
Conexión a la fuente de alimentación.....	3
Añadir cámara a la aplicación EZVIZ	3
1. Opción A: conexión con cable	3
2. Opción B: Conexión a la red wifi.....	4
Configurar Matter (opcional).....	5
Instalación	5
1. Instalación de una tarjeta microSD™ (opcional).....	5
2. Elija una ubicación de instalación	5
3. Retire el soporte de montaje	6
4. Instalación de la cámara.....	6
5. Instalación del kit de estanqueidad (opcional)	8
Visualización del dispositivo.....	9
1. Vista en directo	9
2. Ajustes de detección inteligente	10
Conexión de EZVIZ.....	11
1. Utilice Alexa de Amazon	11
2. Utilice el Google Assistant.....	12
Preguntas frecuentes	13
Iniciativas sobre el uso de productos de vídeo	14

Descripción general

1. Contenido del paquete



Cámara (x1)



Plantilla de perforación (x1)



Kit Impermeable (x1)



Juego de tornillos (x1)



Adaptador de corriente (x1)



Documento de información normativa (x1)



Guía de inicio rápido (x1)

i El aspecto del adaptador puede variar en función del dispositivo comprado.

2. Información básica





Retire el soporte de montaje

Nombre	Descripción
Luces rojas / azules	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma Después de agregar la cámara a la aplicación EZVIZ, puedes activar la alarma en la página de vista en vivo de la cámara. La cámara emitirá una alarma, mientras los focos parpadean y las luces rojas/azules destellan en rojo y azul alternativamente. • Detección inteligente Después de agregar la cámara a la aplicación EZVIZ, puedes habilitar la detección inteligente (para más detalles, consulta la «Ajustes de detección inteligente»). Cuando se activa una alarma, la cámara producirá alertas audibles y visuales correspondientes según los parámetros establecidos en los «Ajustes de Luz». <p>i Para garantizar que los focos y las luces rojas/azules funcionen correctamente en escenarios de detección inteligente, habilite las luces correspondientes en la aplicación EZVIZ en "Configuración > Configuración de luces".</p>
Indicador LED	<ul style="list-style-type: none"> — Rojo fijo: La cámara se está iniciando. • • Rojo parpadeando lentamente: Excepción de red. • • • Rojo intermitente rápido: Excepción de la cámara (p. ej.: error de la tarjeta microSD™). — Azul fijo: El vídeo se está visionando en la aplicación EZVIZ. • • Azul parpadeando lentamente: La cámara está funcionando correctamente. • • • Azul parpadeando rápidamente: Cámara listo para la configuración de red.
Botón de reinicio	Con la cámara en funcionamiento, mantenga pulsado el botón durante 5 segundos para reiniciar y restaurar todos los parámetros a los valores predeterminados.
Ranura para tarjetas microSD™	<ul style="list-style-type: none"> • Inserte una tarjeta microSD™ (no incluida en el paquete) en la ranura. Inicialice la tarjeta en la aplicación EZVIZ antes de usarla. • Compatibilidad recomendada: Clase 10, espacio máximo de 512 GB.

Descarga de la aplicación EZVIZ

i Antes de descargar la aplicación:

- Si la aplicación ya está instalada, verifica que sea la última versión comprobando si hay actualizaciones en tu tienda de aplicaciones.
- Si la aplicación no está instalada, sigue los pasos a continuación para descargarla.

1. Conecte su teléfono móvil a Wi-Fi (recomendado).
2. Descargue la aplicación EZVIZ buscando "EZVIZ" en la App Store o Google Play™.
3. Registre una cuenta de EZVIZ e inicie sesión en la aplicación.



Conexión a la fuente de alimentación

Conecte el puerto de alimentación a una toma de corriente con el adaptador de alimentación (incluido en el paquete). Cuando el indicador LED parpadea en azul rápidamente, indica que el proceso de inicio se ha completado y el dispositivo está listo para la configuración de red.



- i** • Se recomienda utilizar el adaptador de corriente incluido en el paquete.
- Para desconectar la fuente de alimentación, desenchufe el conector de alimentación del dispositivo.

Añadir cámara a la aplicación EZVIZ

Conecte la cámara a una red por cable o wifi y, seguidamente, añádala a la aplicación EZVIZ.

- Conexión con cable: conecte la cámara a un enrutador. Consulte la ["Opción A: conexión con cable"](#).
- Configuración de Wi-Fi: configure los ajustes Wi-Fi. Consulte la ["Opción B: Conexión a la red wifi"](#).

- i** Prioridad de red: Red cableada > Wi-Fi.

1. Opción A: conexión con cable

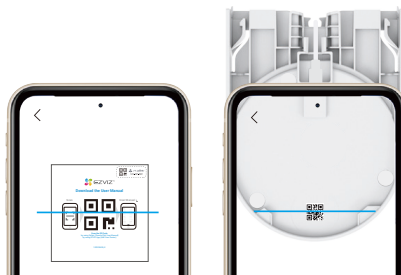
1. Conecte la cámara al puerto LAN de su enrutador utilizando un cable Ethernet (se compra por separado).

- i** El indicador LED parpadeando lentamente de color azul indica que la cámara está conectada a internet.



2. Inicie sesión en la aplicación EZVIZ.
3. En la pantalla de inicio, pulse "+" en la esquina superior derecha para acceder a la interfaz de escaneo del código QR.
4. Escanee el código QR en la tapa de la guía de inicio rápido, o escanee el que se encuentra en la parte superior del dispositivo tras retirar el soporte de montaje.

i Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo retirar el soporte, consulte «[Retire el soporte de montaje](#)».



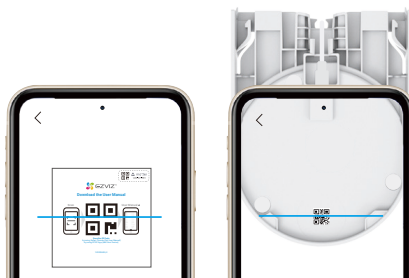
5. Siga las indicaciones del asistente de la aplicación EZVIZ para añadir la cámara.

- i** • Si el indicador LED parpadea lentamente en rojo, indica que la cámara no se ha conectado a la red. Compruebe que el cable de red esté bien conectado o sustitúyalo por un nuevo cable Ethernet y vuelva a intentarlo.
- Para cambiar a la red Wi-Fi, retire el cable Ethernet y, a continuación, consulte «[Opción B: Conexión a la red wifi](#)».

2. Opción B: Conexión a la red wifi

1. Inicie sesión en la aplicación EZVIZ.
2. En la pantalla de inicio, pulse "+" en la esquina superior derecha para acceder a la interfaz de escaneo del código QR.
3. Escanee el código QR en la tapa de la guía de inicio rápido, o escanee el que se encuentra en la parte superior del dispositivo tras retirar el soporte de montaje.

i Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo retirar el soporte, consulte «[Retire el soporte de montaje](#)».



4. Por favor, sigue al asistente de la aplicación EZVIZ para completar la configuración de Wi-Fi y añadir la cámara.

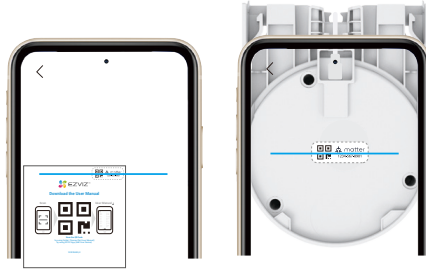
- i** • Conecte la cámara a la red wifi a la que su teléfono móvil está conectado.
- Para reconfigurar la red wifi de su cámara, mantenga pulsado el botón de reinicio durante aproximadamente 5 segundos y, luego, repita los pasos anteriores.

Configurar Matter (opcional)

También puede añadir el dispositivo a una aplicación de terceros compatible con Materia para obtener más opciones de control. Siga los pasos a continuación:

1. Abra la aplicación compatible con Matter.
2. Siga el asistente de la aplicación, escanee el código de configuración de Matter en la tapa de la guía de inicio rápido o en la parte superior del dispositivo después de retirar el soporte de montaje, o introduzca el código de configuración numérica en la tapa de la guía de inicio rápido.

i Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo retirar el soporte, consulte «Elija una ubicación de instalación».



3. Siga las indicaciones del asistente para añadir su dispositivo a la aplicación.
4. Una vez completada la configuración, el dispositivo aparecerá en su aplicación.

i Guarde el código de configuración de Matter para futuras consultas.

Instalación

1. Instalación de una tarjeta microSD™ (opcional)

1. Retire los dos tornillos de la parte inferior del dispositivo para separar la tapa.
2. Inserte una tarjeta microSD™ (no incluida en el paquete) en la ranura.
3. Vuelva a colocar la tapa y apriete los tornillos.



- i** Después de instalar una tarjeta microSD™, siga los siguientes pasos para inicializar la tarjeta en la aplicación EZVIZ antes de usarla.
1. En la aplicación EZVIZ, pulse «Lista de grabaciones» en la interfaz «Configuración del dispositivo» para revisar el estado de la tarjeta microSD™.
 2. Si el estado de la tarjeta microSD™ de memoria es «Sin inicializar», pulse para inicializarla. El estado cambiará a En uso, permitiendo guardar vídeos.

2. Elija una ubicación de instalación

- Elija una ubicación con un campo de visión claro y despejado y una buena cobertura de señal de red inalámbrica.
- La cámara no debe instalarse con la lente expuesta directamente a la luz del sol.
- Altura de instalación recomendada: 8,2 - 9,8 pies (2,5 - 3 m) sobre el suelo.

3. Retire el soporte de montaje

Presione las pestañas de bloqueo a ambos lados del cuerpo del dispositivo, mientras que tire suavemente del soporte de montaje hacia afuera para soltarlo.



4. Instalación de la cámara

La cámara se puede instalar en paredes, techos y postes.

Montaje en techo/pared

i Asegúrese de que la pared sea lo suficientemente resistente para soportar un peso tres veces mayor que el de la cámara.

1. Pegue la plantilla de perforación en una superficie limpia y plana.
2. Taladre los agujeros para los tornillos según la plantilla e inserte tacos (solo en el caso de techos/paredes de cemento).
3. Utilice tornillos (PA4×25) para asegurar el soporte de montaje en la superficie de instalación.
4. Coloque la cámara en el soporte de montaje. Antes de instalar la cámara en el soporte de montaje, pase todos los cables por el canal de cableado para evitar interferencias con los pasos posteriores de la instalación.

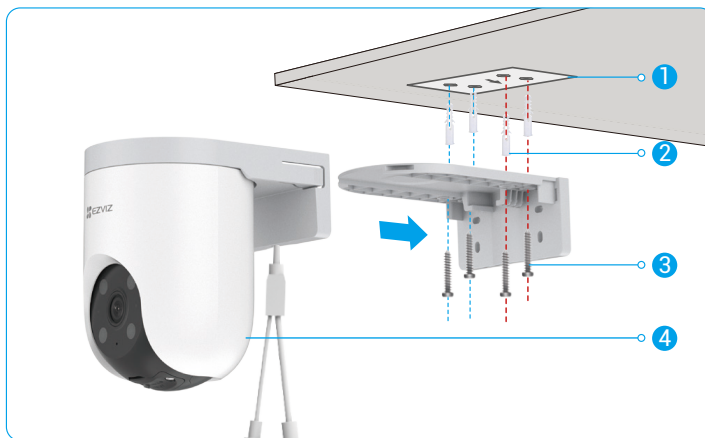


Figura 1. Montaje en techo

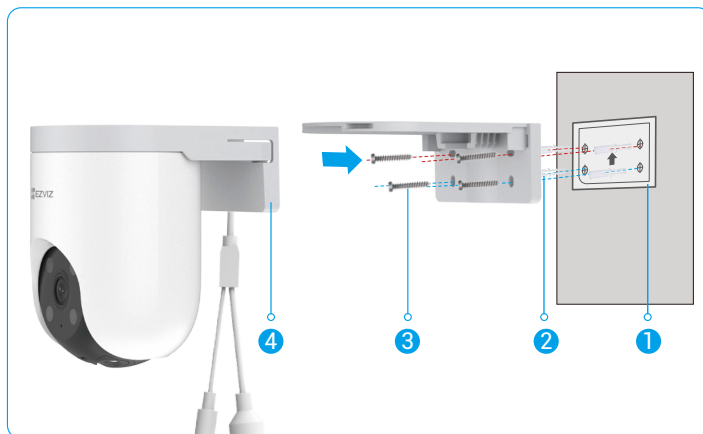
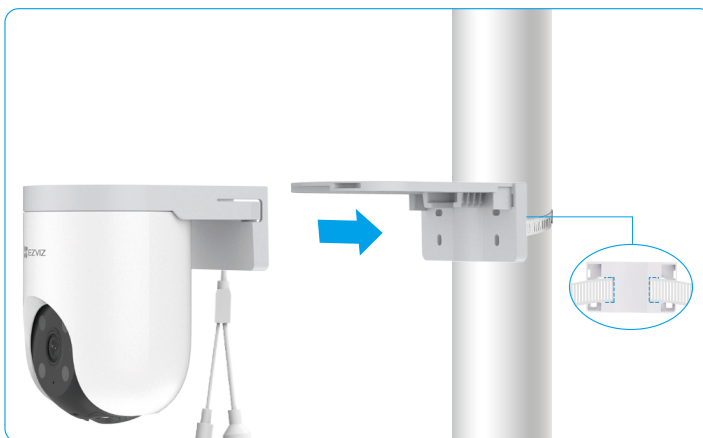


Figura 2. Montaje en pared

Montaje en poste

1. Utilice el aro (se compra por separado) para fijar el soporte de montaje a un poste.
2. Coloque la cámara en el soporte de montaje. Antes de instalar la cámara en el soporte de montaje, pase todos los cables por el canal de cableado para evitar interferencias con los pasos posteriores de la instalación.

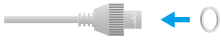


i Después de la instalación, retire la película protectora de la lente.

5. Instalación del kit de estanqueidad (opcional)

i Utilice el kit impermeabilizante si instala la cámara en el exterior o en un ambiente húmedo.

1. Inserte la arandela en el puerto Ethernet de la cámara.



2. Ensarte el extremo A del cable a través de la tapa final, la arandela y la tuerca.



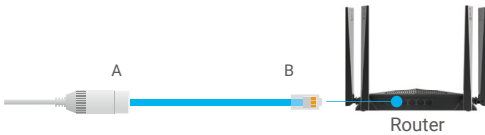
3. Enrosque A en el puerto Ethernet de la cámara.



4. Apriete la tuerca, la arandela y la tapa final.



5. Conecte el extremo B del cable al puerto LAN del enrutador.

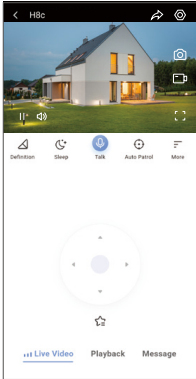


Visualización del dispositivo

La interfaz de la aplicación puede cambiar debido a actualizaciones de versión.

1. Vista en directo

Al iniciar la aplicación EZVIZ, la página del dispositivo se muestra como se indica a continuación. Puede ver y escuchar una transmisión en vivo, tomar instantáneas o grabaciones y elegir la definición de video según sea necesario.



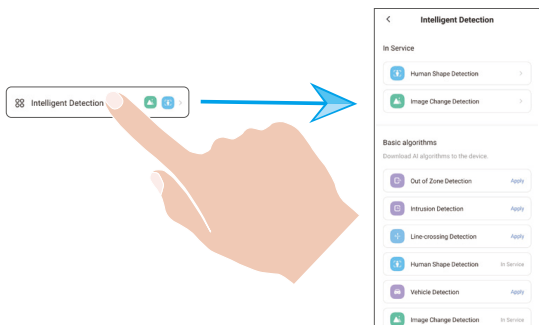
Deslice hacia la izquierda y la derecha en la pantalla para ver más iconos.

Icono	Descripción
	Compartir. Compartir su dispositivo con quien desee.
	Configuración. Visualizar o cambiar los ajustes del dispositivo.
	Instantáneas. Tomar una instantánea.
	Grabar. Iniciar/detener manualmente la grabación.
	Pantalla completa. Pulse para visualizar el campo de visión a pantalla completa.
	PTZ. Gire la cámara para ampliar el campo de visión.
	Ubicación favorita. Toque el icono para guardar la posición actual de la cámara como favorita para un acceso rápido posterior.
	Definición. Toque para seleccionar la resolución de vídeo.
	Reposo. Pulse para activar el modo reposo, el vídeo dejará de aparecer y las notificaciones de alarma se apagarán.
	Hablar. Toque para hablar con las personas frente a la cámara.
	Patrulla automática. Toque para habilitar una patrulla automática y seguir el objetivo.
	Imagen de 360°. Pulsar para generar una imagen con una vista de 360°.
	Alarma. Pulse el icono y el dispositivo emitirá sonidos y destellos para disuadir a los intrusos.
	Foco. Pulse para encender el foco e iluminar el campo de visión, y vuelva a pulsar para apagarlo.
	Dispositivo cercano. Pulse para seleccionar los dispositivos cercanos disponibles para la vista en directo en varias pantallas.
	PIP. Visualice el vídeo reproducido sobre otra aplicación en uso.
	Consejo. Pulse para ver más información sobre el dispositivo.

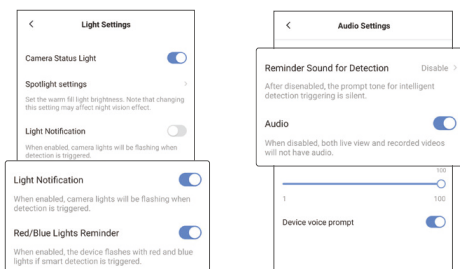
2. Ajustes de detección inteligente

El dispositivo admite detección inteligente. Por favor, siga los pasos a continuación para configurarlo.

1. Vea a Configuración del "Dispositivo > Detección Inteligente".
2. Pulse Aplicar para habilitar los algoritmos de IA específicos para su dispositivo.



3. Después de completar los ajustes de detección inteligente, regrese a la página de configuración del dispositivo. Pulse "Ajustes de luz" para habilitar las notificaciones de luz correspondientes y "Ajustes de audio" para habilitar los ajustes de audio según sea necesario.



La cámara producirá las notificaciones acústicas y visuales correspondientes según los parámetros establecidos en las funciones "Ajustes de luz" y "Ajustes de audio", siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Se detectará una figura humana en la vista en directo (si tiene habilitada la opción "Detección de personas").
- Se detecta un vehículo en la vista en directo (si la opción Detección de vehículos está habilitada).
- Se detecta un cambio dinámico en la vista en directo (si está habilitada la Detección de cambio de imagen).
- Se detecta una Persona o un Vehículo en el Área designada (si está habilitada la opción "Detección fuera de SALIDA").
- Se detecta una persona o un vehículo entrando en una zona designada (si está habilitada la Detección de intrusión).
- Se detecta una persona o un vehículo cruzando una frontera predefinida (si está habilitada la Detección de cruce de línea).

Conexión de EZVIZ

1. Utilice Alexa de Amazon

Estas instrucciones le permitirán controlar los dispositivos EZVIZ con Alexa de Amazon. Si experimenta alguna dificultad durante el proceso, consulte la sesión «Resolución de problemas».

Antes de comenzar, asegúrese de que:

1. Los dispositivos EZVIZ están conectados a la aplicación EZVIZ.
2. En la aplicación EZVIZ, desactive «Cifrado de vídeo» y active «Audio» en la página de Ajustes del dispositivo.
3. Tiene un dispositivo habilitado para Alexa (como Echo Spot, Echo-Show, el nuevo Echo-Show, Fire TV (todas las generaciones), Fire TV Stick (solo la segunda generación) o Fire TV edición de televisión inteligente).
4. La aplicación Alexa de Amazon ya está instalada en su dispositivo inteligente y dispone de una cuenta creada previamente.

Para controlar los dispositivos EZVIZ con Alexa de Amazon:

1. Abra la aplicación Alexa y seleccione «Habilidades y juegos» en el menú.
2. En la pantalla de habilidades y juegos, busque «EZVIZ» y ahí lo encontrará.
3. Seleccione la habilidad de su dispositivo EZVIZ y, seguidamente, pulse «HABILITAR PARA USAR».
4. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de la cuenta de EZVIZ y pulse Iniciar sesión.
5. Pulse el botón «Autorizar» para permitir a Alexa acceder a su cuenta EZVIZ, de modo que Alexa pueda controlar sus dispositivos EZVIZ.
6. Verá «EZVIZ se ha añadido correctamente», y luego pulse en «DESCUBRIR DISPOSITIVOS» para permitir a Alexa descubrir todos sus dispositivos EZVIZ.
7. Vuelva al menú de la aplicación Alexa y seleccione «Dispositivos» y bajo los dispositivos verá todos sus dispositivos EZVIZ.

Control mediante comandos de voz

Descubra un nuevo dispositivo inteligente mediante el menú «Smart Home» en la aplicación Alexa o la función de control de voz de Alexa.

Una vez encontrado el dispositivo, puede controlarlo con su voz. Pronuncie algunas órdenes sencillas a Alexa.

- 1 El nombre de su dispositivo, por ejemplo: «mostrar la cámara xxxx», se puede cambiar en la aplicación EZVIZ. Cada vez que cambie de nombre de dispositivo, tendrá que descubrir de nuevo el dispositivo para actualizar el nombre.

Resolución de problemas

¿Qué hago si Alexa no encuentra mi dispositivo?

Compruebe que no haya ningún problema de conexión a internet.

Reinicie el dispositivo inteligente y vuelva a buscarlo en Alexa.

¿Por qué el estado del dispositivo aparece como «Desconectado» en Alexa?

Puede que el dispositivo se haya desconectado de la red. Reinicie el dispositivo inteligente y vuelva a buscarlo en Alexa.

Verifica si tu router está conectado a Internet e inténtalo de nuevo.

- 1 Para más información sobre los países donde Alexa de Amazon está disponible, consulte la página web oficial de Alexa de Amazon.

2. Utilice el Google Assistant

Mediante el Google Assistant, puede activar su dispositivo EZVIZ y ver vídeo en directo pronunciando comandos de voz.

Se requieren los siguientes dispositivos y aplicaciones:

1. Una aplicación EZVIZ funcional.
2. En la aplicación EZVIZ, desactive «Cifrado de vídeo» y active «Audio» en la página de Ajustes del dispositivo.
3. Un televisor con un Chromecast funcional conectado.
4. La aplicación Google Assistant de su teléfono.

Para comenzar, siga los siguientes pasos:

1. Configure el dispositivo de EZVIZ y asegúrese de que funcione correctamente en la aplicación.
2. Descargue la aplicación Google Home desde la App Store o Google Play™ e inicie sesión en su cuenta de Google.
3. En la pantalla Casa, pulse «+» en la esquina superior izquierda y seleccione «Configurar dispositivo» en la lista del menú para acceder a la interfaz de configuración.
4. Pulse «Uso con Google» y busque «EZVIZ», donde encontrará las habilidades de «EZVIZ».
5. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de la cuenta de EZVIZ y pulse Iniciar sesión.
6. Pulse el botón «Autorizar» para permitir que Google acceda a su cuenta de EZVIZ y controle sus dispositivos EZVIZ.
7. Pulse «Volver a la aplicación».
8. Siga los pasos anteriores para completar la autorización. Cuando la sincronización se haya completado, el servicio EZVIZ aparecerá bajo la lista de servicios. Para ver la lista de dispositivos compatibles en su cuenta de EZVIZ, pulse el icono de servicio EZVIZ.
9. Ahora pruebe con algunas órdenes. Utilice el nombre de la cámara que haya creado al configurar el sistema.

Los usuarios pueden gestionar los dispositivos como entidades individuales o como grupos. Añadir dispositivos a una sala permite a los usuarios controlar un grupo de dispositivos a la vez utilizando un comando.

Visite el siguiente enlace para obtener más información:

<https://support.google.com/googlehome/answer/7029485?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=en>

Preguntas frecuentes

P: Si la cámara no tiene conexión a internet, ¿seguirá grabando vídeos?

R: Si la cámara está encendida, pero no está conectada a internet, entonces seguirá grabando vídeos en la tarjeta microSD™, pero no en la nube. Si la cámara está apagada, ambos tipos de grabación cesarán.

P: ¿Qué pasa si olvido mi contraseña?

R: Vaya a la página de inicio de sesión en la aplicación EZVIZ y toque "¿Olvidó su contraseña?". Luego, ingrese la dirección de correo electrónico o número de teléfono de su cuenta y toque "Enviar". Después de recibir el código de verificación, ingréselo y restablezca su contraseña.

P: ¿Por qué no he recibido mi código de verificación?

R: 1. Si ha registrado la cuenta mediante una dirección de correo electrónico, revise su correo no deseado. Si sigue sin poder recibir el código de verificación, es posible que tenga algún filtro/bloqueo de correo electrónico restringiendo este correo. Consulte con su proveedor de correo electrónico.
2. Si ha registrado una cuenta mediante el número de teléfono móvil, compruebe si su teléfono puede recibir códigos cortos mediante SMS o no.
3. Si sigue sin recibir el código de verificación, proporcione su número, país y hora de solicitud al centro de soporte en support@ezviz.com o póngase en contacto con el equipo de soporte en su región.

P: Qué debo hacer en caso de fallo en la configuración de la red Wi-Fi?

R: Compruebe los siguientes ajustes:

1. Asegúrese de que su teléfono móvil esté conectado a la red wifi y que esta funcione correctamente.
2. Compruebe el estado de la red:
 - Asegúrese de que no haya ningún cortafuegos u otras limitaciones en la red.
 - Asegúrese de que el router pueda distribuir la dirección IP a su dispositivo o inhabilite el ajuste de IP estática (DHCP está habilitado por defecto en todos los dispositivos EZVIZ).
3. Reinicie la cámara y asegúrese de que esté en modo de configuración Wi-Fi. Luego, complete la configuración del dispositivo en la aplicación EZVIZ.

P: Cómo obtener el código de verificación del dispositivo (6 letras mayúsculas)

R: Por favor, ten en cuenta que para la mayoría de los dispositivos EZVIZ, generalmente hay dos formas de obtener el código de verificación del dispositivo de 6 letras mayúsculas.

- Para la mayoría de los modelos, puedes encontrarlo en la etiqueta/pegatina del dispositivo EZVIZ.
- Como alternativa, también podrá encontrar el código de verificación en "Configuración de la cámara > Información del dispositivo > Código de verificación".

 Para obtener información adicional sobre el dispositivo, visite www.ezviz.com.

Iniciativas sobre el uso de productos de vídeo

Estimados usuarios de EZVIZ,

La tecnología afecta a todos los aspectos de nuestra vida. Como empresa tecnológica orientada al futuro, cada vez somos más conscientes del papel que desempeña la tecnología en la mejora de la eficiencia y la calidad de nuestra vida. Al mismo tiempo, también somos conscientes del daño potencial de un uso inadecuado. Por ejemplo, los productos de vídeo pueden grabar imágenes reales, completas y claras, por lo que tienen un gran valor en la representación de hechos. Sin embargo, la distribución, uso y/o procesamiento inadecuados de registros de vídeo pueden infringir la privacidad, los derechos legítimos e intereses de otros.

Comprometidos con la innovación tecnológica para el bien, en EZVIZ abogamos sinceramente por que cada usuario utilice los productos de vídeo de manera adecuada y responsable, creando así colectivamente un entorno positivo donde todas las prácticas y usos relacionados cumplan con las leyes y regulaciones aplicables, respeten los intereses y derechos individuales y promuevan la moral social.

A continuación se presentan las iniciativas de EZVIZ a las que agradeceríamos su atención:

1. Cada persona tiene una expectativa razonable de privacidad y el uso de productos de vídeo no debe entrar en conflicto con dicha expectativa razonable. Por lo tanto, cuando se instalen productos de vídeo en zonas públicas, se debe mostrar de forma razonable y efectiva un aviso de advertencia que aclare el alcance de la monitorización. Para áreas no públicas, se deben evaluar cuidadosamente los derechos e intereses de las personas implicadas, incluyendo, entre otros aspectos, instalar productos de vídeo solo después de obtener el consentimiento de las partes interesadas y no instalar productos de vídeo altamente invisibles sin el conocimiento de los demás.
2. Los productos de vídeo registran de forma objetiva imágenes de actividades reales dentro de un tiempo y un espacio determinados. Los usuarios deberán identificar razonablemente por adelantado las personas y los derechos involucrados en este ámbito para evitar cualquier infracción del retrato, la privacidad u otros derechos legales de otros mientras se protegen a través de productos de vídeo. En particular, si decide habilitar la función de grabación de audio en su cámara, ésta capturará sonidos, incluidas conversaciones, dentro del alcance de la monitorización. Recomendamos encarecidamente una evaluación exhaustiva de las posibles fuentes de sonido en el rango de monitorización para comprender completamente la necesidad y la razonabilidad antes de activar la función de grabación de audio.
3. Los productos de vídeo utilizados generarán consistentemente datos de audio o visuales de escenas reales posiblemente incluyendo información biométrica como imágenes faciales según la selección que el usuario haya hecho de las características del producto. Estos datos se pueden usar o procesar para su uso. Los productos de vídeo son únicamente herramientas tecnológicas que no pueden, ni podrán nunca, aplicar por sí mismos normas legales o morales para guiar el uso lícito y adecuado de los datos. Son los métodos y los fines de las personas que controlan y utilizan los datos generados los que marcan la diferencia. Por lo tanto, los responsables del tratamiento de datos no solo deben cumplir estrictamente las leyes y normativas aplicables, sino también respetar plenamente las normas no obligatorias, incluidas las convenciones internacionales, los estándares morales, las normas culturales, el orden público y las costumbres locales. Además, siempre debemos priorizar la protección de la privacidad y los derechos de retrato, y otros intereses razonables.
4. Los datos de vídeo generados continuamente por los productos de vídeo llevan consigo los derechos, valores y otras demandas de varias partes interesadas. Por lo tanto, es sumamente importante garantizar la seguridad de los datos y proteger los productos contra intrusiones maliciosas. Todos los usuarios y controladores de datos deberán adoptar todas las medidas razonables y necesarias para maximizar la seguridad del producto y de los datos, evitando fugas de datos, divulgaciones o uso indebido, que incluyen, entre otros, la configuración del control de acceso, la selección de un entorno de red adecuado donde se conectan los productos de vídeo, la creación y optimización constante de la seguridad de la red.
5. Los productos de vídeo han hecho grandes contribuciones a la mejora de la seguridad de nuestra sociedad y creemos que seguirán desempeñando un papel positivo en varios aspectos de nuestra vida diaria. Cualquier intento de abusar de estos productos para violar los derechos humanos o participar en actividades ilegales contradice la esencia misma del valor de la innovación tecnológica y el desarrollo de productos. Animamos a cada usuario a establecer sus propios métodos y reglas para evaluar y supervisar el uso de productos de vídeo, con el fin de garantizar que estos productos se utilicen siempre correctamente, cuidadosamente y con buena voluntad.