



HERO 7

BLACK

GUÍA DE CONFIGURACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

ÍNDICE

PRIMEROS PASOS

Carga	5
Elegir la tarjeta SD adecuada	7
Formatear la tarjeta SD	7
La cámara no se enciende	9
Bloqueo	10

SOPORTES Y ACCESORIOS

Juntas y carcasa	13
Mantenimiento de la carcasa y la cámara	13
Consejos sobre los soportes	15
Consejos sobre los accesorios	17
Daños por agua y pérdida de la cámara	19

CALIDAD DE IMAGEN

Manchas, gotas de agua y vaho	21
Desenfoque por movimiento en fotos	23
Pixelado en fotos y vídeos	25
Captura de imágenes con poca luz	27
Problemas de enfoque	29

CALIDAD DE AUDIO

Ruido de viento	31
Sonido atenuado	33
Interferencias de sonido	35

CONTROLES REMOTOS

Emparejamiento de wifi y Smart Remote	37
Carga de Smart Remote	39
Problemas de carga de Smart Remote	41

APLICACIÓN CAPTURE

Emparejamiento a la aplicación GoPro	43
--	----

REPRODUCCIÓN DE CONTENIDO

Compatibilidad de la cámara con la reproducción de dispositivos	45
Reproducción entrecortada	47

GARANTÍA

Explicación de la garantía de GoPro	49
---	----

RECURSOS ADICIONALES

Recursos adicionales de GoPro	51
-------------------------------------	----

PRIMEROS PASOS

SOPORTES Y ACCESORIOS

CALIDAD DE IMAGEN

CALIDAD DE AUDIO

CONTROLES REMOTOS

APLICACIÓN CAPTURE

REPRODUCCIÓN DE CONTENIDO

GARANTÍA

RECURSOS ADICIONALES

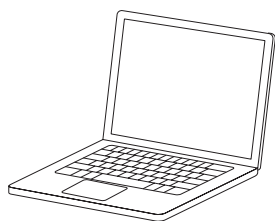
Este es un PDF interactivo. Haz clic en cualquiera de los temas anteriores para acceder a esa sección.

CARGA

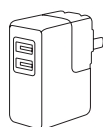
CÓMO CARGAR UNA GOPRO

- 1 Apaga la cámara.
- 2 Usa el cable USB incluido para conectar tu cámara a un ordenador o a un cargador de pared USB que genere 5 V-2 A.
- 3 La luz de estado frontal de la cámara se encenderá durante la carga. Se apaga cuando se haya terminado de cargar.

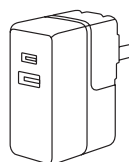
OPCIONES DE CARGA



**ORDENADOR
USB**



**CARGADOR
DE PARED**



SUPERCHARGER
(La forma más rápida de
cargar tu GoPro).



**CARGADOR DE BATERÍA
DUAL Y BATERÍA**

INFORMACIÓN ÚTIL ACERCA DE LA CARGA

- ▶ La mayoría de los cargadores de teléfono y de tabletas pequeñas generan 5 V-2 A. Los clientes deben comprobar que el cargador es compatible con su cámara.
- ▶ Se tarda unas 2 horas en cargar completamente la batería con un cargador de pared o para el coche y 4 horas con un puerto USB de ordenador.
- ▶ Si aparece un icono de USB y batería en la pantalla frontal, significa que la cámara sigue encendida y no se cargará de una forma eficiente. Apágala para que se cargue más rápidamente.
- ▶ GoPro ofrece cargadores de pared, cargadores de batería dual y baterías de repuesto.

ELEGIR LA TARJETA SD ADECUADA

La cámara no incluye una tarjeta microSD. Los clientes deben usar al menos una tarjeta de Clase 10 o UHS-1 con su GoPro.

- ▶ **Recomienda una tarjeta microSD de las que se indican en el enlace siguiente con cada compra de una cámara o si el cliente tiene una tarjeta que da problemas para hacer funcionar la cámara.**
- ▶ **Se recomienda usar tarjetas de memoria SanDisk, Samsung, Lexar y Sony; los productos más baratos no siempre son mejores.**



Para acceder a la lista actual de tarjetas SD compatibles, entra en: gopro.com/microsdcards

FORMATEAR LA TARJETA SD

Las tarjetas SD deben formatearse antes de usarlas en las cámaras GoPro. Es conveniente formatear las tarjetas en la cámara. Desliza el dedo hacia abajo para acceder al panel de control y toca **Preferencias > Resetear > Formatear tarjeta SD**.

- ⚠ **Advertencia:** Al formatear la tarjeta SD se borrarán todos los archivos de la tarjeta. Asegúrate de guardarlos antes.

LA CÁMARA NO SE ENCIENDE

PROBLEMA: La cámara no se enciende.

POSIBLES CAUSAS:

Esto suele tener una solución rápida. (Los productos de terceros y un flujo de trabajo incorrecto suelen estar detrás de este problema).

- ▶ **Métodos de carga inadecuados**
- ▶ **Fallo de la batería**
- ▶ **Tarjeta SD defectuosa**
- ▶ **Problema con el cable de carga**
- ▶ **Puerto USB defectuoso o con baja tensión**
- ▶ **Problema con el cargador de pared**
- ▶ **Problema con la propia cámara**

CÓMO SOLUCIONARLO:

▶ **Pregunta al cliente cómo está cargando su cámara.**

- ¿Qué cable usa para cargar la cámara?
 - Se debe usar el cable de GoPro que se incluía con la cámara.
- ¿Qué tipo de dispositivo de carga está usando?
 - Debe evitar el uso de puertos USB de teclados, monitores y concentradores USB.
- ¿Está usando cargadores o baterías de terceros?
 - Es posible que la cámara no sea compatible con un complemento de otros fabricantes. Puede usar cualquier cargador de 5 V-2 A o el puerto USB principal del ordenador.

▶ **Sigue estas instrucciones para que la cámara vuelva a funcionar:**

1. Desconecta la cámara de cualquier fuente de alimentación externa y extrae la tarjeta SD. Si la cámara es una HERO7 Black, retira la batería y colócala de nuevo.
2. Presiona el botón Modo (lateral) para ver si la cámara responde (comprueba si las luces de estado parpadean, si emite pitidos o si la pantalla de la cámara responde).
3. Si no se observa ninguna respuesta, resetea la cámara manteniendo presionado el botón Modo durante 8-10 segundos. Después de soltar el botón, espera unos 5 segundos. Pulsa de nuevo el botón Modo para ver si hay respuesta.
4. Los usuarios de cámaras HERO7 White y HERO7 Silver pueden continuar en el paso 5. Si los usuarios de una HERO7 Black siguen sin poder encender la cámara, deben extraer la batería y conectarla a un cargador de pared de 5 V-2 A (5 V-1 A como mínimo) con un cable USB-C de GoPro. Espera 5 segundos y, a continuación, trata de encender la cámara (sin la batería). Si no tienes otra opción, puedes usar el puerto USB de un ordenador (pero te recomendamos que no uses un concentrador USB de varios puertos).

5. Si la cámara sigue sin encenderse, prueba a desconectar el cable.
6. Cuando se enciendan las luces de estado (si se encienden), deja que la cámara se cargue durante unos minutos.
7. Desconecta la cámara y presiona el botón Modo.
8. Si la cámara se enciende, apágala de nuevo e introduce la tarjeta SD. Espera aproximadamente 5 segundos y, a continuación, intenta grabar un vídeo de prueba.

Si el problema no se resuelve con estos pasos, dirige al cliente al servicio de asistencia al cliente de GoPro. Si el cliente no desea hacerlo, puedes sustituir la cámara según la política del distribuidor o del establecimiento. Si ocurre el mismo problema con la cámara nueva, dirígelo al servicio de asistencia al cliente de GoPro.

BLOQUEO

PROBLEMA: La cámara se enciende, pero no responde cuando el cliente pulsa un botón o usa la pantalla táctil. También puede ocurrir que la cámara se quede bloqueada mientras graba.

POSIBLES CAUSAS:

Esto suele tener una solución rápida. (Los productos de terceros y un flujo de trabajo incorrecto suelen estar detrás de este problema).

- ▶ **La tarjeta SD no es capaz de gestionar la potencia de procesamiento de la cámara y está causando un bloqueo intermitente**
- ▶ **Grabadoras de vídeo digital, convertidores de vídeo digital, micrófonos externos u otros periféricos conectados están causando un bloqueo intermitente**
- ▶ **Problemas de software**
- ▶ **Cámara defectuosa**

CÓMO SOLUCIONARLO:

- ▶ **Pregunta al cliente si ha usado la tarjeta SD en otros dispositivos o si alguna vez la ha formateado.**
 - Recomienda reformatear la tarjeta SD. De este modo, se actualizará la tarjeta para que la estructura de archivos sea la correcta.
- ⚠ **Advertencia:** Al formatear la tarjeta microSD se borrarán todos los archivos de la tarjeta. Asegúrate de que se hayan guardado todos los archivos.

CONTINÚA AL DORSO

▶ **Pregunta al cliente qué tarjeta SD tiene.**

- Si no es una de la lista recomendada, asegúrate de que sea una tarjeta microSD de marca y que sea Clase 10 o UHS-1.
- Pregunta al cliente si tiene otra tarjeta SD que pueda probar. Esto puede servir para saber si el problema está en la tarjeta o en la cámara.
 - Dile al cliente que el problema se puede solucionar comprando una nueva tarjeta microSD recomendada o probando otra tarjeta microSD Clase 10 o UHS-1 que tal vez tenga en otro dispositivo.
 - Para acceder a la lista actual de tarjetas SD compatibles, entra en: gopro.com/microsdcards
- Si la cámara funciona con otra tarjeta, recomienda que compre una tarjeta nueva para usar con su cámara.
- Si la cámara se encuentra bloqueada, intenta resetearla manteniendo pulsado el botón Modo durante 10 segundos. Los usuarios de la HERO7 Black también pueden probar a retirar y volver a colocar la batería si la cámara sigue bloqueada.

▶ **Pregunta al cliente si alguna vez ha actualizado la cámara.**

- Si no es así, dirígelo a gopro.com/update. Después de elegir su cámara, pídele que seleccione "Actualiza tu cámara manualmente" y siga los pasos que se indican.

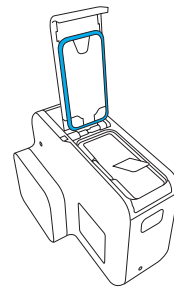
▶ **Pide al cliente que describa en qué paso se bloqueó la cámara.**

- Si el bloqueo es aleatorio y no existe un patrón real, sustituye la cámara según la política de cambios de tu distribuidor o establecimiento.
- Si el bloqueo se produce de forma sistemática con la configuración específica de la cámara en un entorno determinado, sugiere al cliente que pruebe diferentes configuraciones en ese mismo entorno.
- Si el bloqueo se produce de forma habitual, dirige a ese usuario al servicio de asistencia al cliente de GoPro. El problema no se puede solucionar con una cámara de repuesto. Lo más indicado es que el servicio de asistencia al cliente de GoPro determine los pasos a seguir.

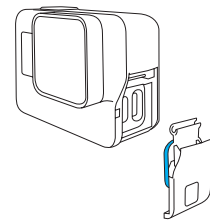
JUNTAS Y CARCASAS

JUNTAS DE LA CÁMARA

Todas las puertas de las cámaras HERO7 bloquean la entrada de agua por medio de juntas de goma. La HERO7 Black tiene una puerta lateral y una inferior. La HERO7 White y la HERO7 Silver solo tienen puertas laterales.

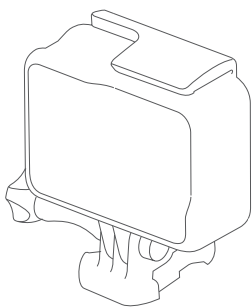


Puerta inferior en la HERO7 Black.



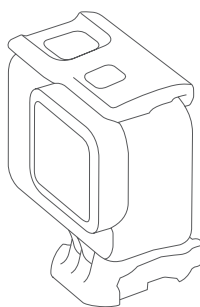
Puerta lateral en todas las cámaras HERO7.

CARCASAS DE LA CÁMARA



THE FRAME

Para todas las cámaras HERO7



SUPERSUIT

Protección extrema y carcasa de buceo para HERO7 Black

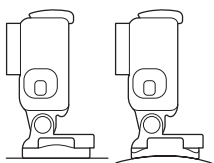
MANTENIMIENTO DE LA CARCASA Y LA CÁMARA

Dile al cliente que tenga en cuenta estos consejos cuando use su cámara:

- ▶ Antes de cerrar la puerta, comprueba si hay suciedad y residuos en la junta.
- ▶ Aclara la cámara con agua dulce después de usarla en agua salada, suciedad o barro. Déjala secar al aire.
- ▶ No uses aceites ni lubricantes en la junta de goma.
- ▶ Limpia la junta frotándola suavemente con un dedo. No uses una toalla. Las fibras diminutas pueden poner en riesgo la estanqueidad de la junta.
- ▶ Cierra la puerta trasera aplicando presión antes de asegurar el pestillo de The Frame o de SuperSuit. De este modo se reduce la tensión en el pestillo y se contribuye a evitar grietas y roturas.
- ▶ Desengancha siempre el pestillo de The Frame antes de extraer la cámara.

CONSEJOS SOBRE LOS SOPORTES

SOPORTES INSTALADOS SOBRE OTRO EQUIPAMIENTO



SOPORTES ADHESIVOS

- Soportes adhesivos curvos y planos
- Floaty
- Soportes para tabla de surf
- Amarres para cámara

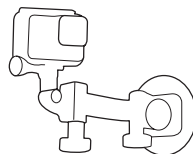
- ▶ Colócalo en superficies limpias y lisas *(que no sean porosas ni tengan textura)*.
- ▶ Deja que los soportes recién colocados se asienten a temperatura ambiente durante 24 horas para asegurar una correcta adherencia.
- ▶ No se recomienda su uso en superficies flexibles como tablas de snowboard, esquís, tablas de wakeboard, etc., ya que el soporte podría desprenderse.



SOPORTES PARA USOS ESPECÍFICOS

- Soporte para manillar/tija del sillín/caña
- Soporte de tubo grande
- Soporte frontal y lateral para casco

- ▶ Los soportes GoPro son extremadamente versátiles, pero rinden mejor cuando se usan en las actividades para las que se han diseñado (consulta la página del soporte en gopro.com).
- ▶ El uso de soportes en entornos para los que no se han diseñado puede invalidar la garantía.



SOPORTE DE VENTOSA

- ▶ Colócalo sobre una superficie limpia, plana y lisa, sin bordes, textura ni pegatinas.
- ▶ Colócalo en la superficie 30 minutos antes de usarlo para comprobar que es completamente seguro.



AMARRES PARA CÁMARA

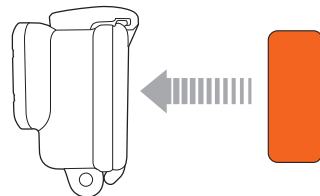
Se incluyen en determinados soportes. También se venden por separado.

- ▶ Úsalo para amarrar tu cámara directamente al equipo o al anclaje adhesivo incluido.
- ▶ Proporciona un nivel adicional de seguridad en condiciones extremas.
- ⚠ **ADVERTENCIA:** No debe usarse con cámaras montadas en el casco o en el cuerpo debido a los riesgos para la seguridad que supone.

CONSEJOS SOBRE LOS ACCESORIOS

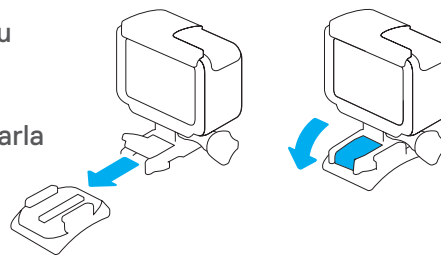
FLOATY

- ▶ El Floaty solo está probado para que haga flotar la cámara y soportes pequeños (como hebillas de montaje).
- ▶ Funciona con otros montajes flotantes, como The Handler (empuñadura flotante), Gooseneck y la empuñadura del 3-Way (sin brazo de extensión y trípode).
- ▶ Cuando instales el Floaty, asegúrate de usar la puerta trasera correcta. Adhiérela a la puerta al menos 24 horas antes de usarlo.



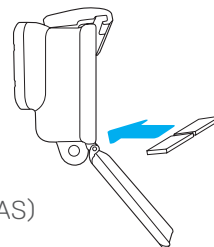
HEBILLAS DE MONTAJE INCLUIDAS EN TODAS LAS CÁMARAS HERO7

- ▶ Cuando la montes, desliza la hebilla hasta que encaje en su lugar. Bloquéala con la clavija de la hebilla de montaje.
- ▶ Usa el soporte frontal y lateral para casco si quieres instalarla en un casco.



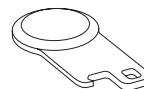
INSERTOS ANTIEMPAÑAMIENTO

- ▶ Se usan para reducir el vaho en condiciones de frío y humedad. Se pueden volver a usar después de someterlos a 150 °C (300 °F) durante 5 minutos.



THE TOOL (LLAVE PARA TORNILLO MOLETEADO Y ABREBOTELLAS)

- ▶ Úsalo cuando no puedas apretar fácilmente un tornillo con los guantes puestos.
- ⚠ **ADVERTENCIA:** Ten cuidado de no apretar demasiado con The Tool, ya que podrían aparecer grietas en el soporte con el paso del tiempo.



DAÑOS POR AGUA Y PÉRDIDA DE LA CÁMARA

PREGUNTAS FRECUENTES:

- Q** ¿Están cubiertos por la garantía los daños causados por el agua?
- A** **No. GoPro no reemplaza una cámara que esté en garantía por daños causados por el agua debido a la elevada probabilidad de que estén causados por un error del usuario.**
- Recuerda a los clientes que deben revisar y seguir cuidadosamente las instrucciones cuando cierren carcasas y puertas sumergibles.
 - Recuerda a los clientes que deben limpiar las carcasas y las juntas después de cada uso para asegurarse de que siguen siendo sumergibles.
 - Los clientes pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia de GoPro si tienen alguna pregunta.
- Q** ¿La garantía cubre una cámara perdida?
- A** **La cámara puede estar cubierta si la pérdida se debe a un soporte defectuoso. Los clientes pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia de GoPro para tramitar una reclamación.**

MANCHAS, GOTAS DE AGUA Y VAHO

PROBLEMA: Aparecen manchas, gotas de agua y vaho en mis fotos y vídeos.

POSIBLES CAUSAS:

- ▶ Entorno de grabación
- ▶ Limpieza de la cámara y la lente

CÓMO SOLUCIONARLO:

- ▶ **Asegúrate de que el cliente limpia la lente de la cámara antes de hacer una foto o un vídeo.**
 - Exhala lentamente sobre la lente para empañarla y luego límpiala con cuidado usando un paño suave. Repite la operación hasta que quede limpia.
 - GoPro no recomienda usar una solución de limpieza.
 - ⚠ **ADVERTENCIA:** Si usas una solución limpiadora, te arriesgas a que entre líquido en la lente. El líquido puede tardar mucho tiempo en evaporarse.
- ▶ **Evita que se formen manchas de gotas de agua en la tapa de la lente en la carcasa de la cámara.**
 - Usa una solución (como Rain-X) para evitar que se formen manchas.
- ▶ **Usa insertos antiempañamiento.**
 - Coloca los insertos en la carcasa de la cámara con la cámara en un entorno fresco y seco.

DESENFUQUE POR MOVIMIENTO EN FOTOS

PROBLEMA: La cámara toma fotos borrosas.

POSIBLES CAUSAS:

- ▶ **Esto es de esperar cuando se captan imágenes con poca luz o luz de baja calidad**
 - Cuando la luz es escasa, la cámara reduce automáticamente la velocidad del obturador para que la imagen tenga la suficiente claridad. Esto dificulta la captura de una foto cuando hay movimiento o cuando no se dispone de algo que estabilice la cámara.
- ▶ **Configuración incorrecta de la cámara**

CÓMO SOLUCIONARLO:

- ▶ **Recomienda mantener la cámara lo más quieta posible al tomar una foto.**
 - Usa un trípode u otros soportes fijos para hacer la toma.
 - Usa la aplicación GoPro, un Smart Remote o un control por voz para capturar la toma sin tocar la cámara.
- ▶ **Recomienda usar el modo de Secuencia o Ráfaga a intervalos más cortos. Esto puede aumentar la velocidad del obturador y hacer que resulte más fácil capturar una foto nítida.**
 - Los intervalos de 0,5 segundos y 1 segundo son excelentes para hacer selfis.
- ▶ **Cuanta más luz, mejor. Dile al cliente que aumente la cantidad de luz de la toma si es posible o que dispare cuando haya más luz. La velocidad del obturador aumentará automáticamente para capturar el movimiento más rápidamente.**
- ▶ **Los usuarios avanzados de la HERO7 Black pueden usar Protune para ajustar el balance de blancos, el color, ISO, la nitidez y otras muchas opciones (solo disponible en determinados modelos de cámara).**
 - Para ayudar a los clientes a obtener más información acerca de Protune, háblales de este excelente vídeo: **Guía de campo de GoPro: comprender Protune youtu.be/uPLIdCAtDa4**

PIXELADO EN FOTOS Y VÍDEOS

PROBLEMA: Las fotos o los vídeos aparecen pixelados durante la reproducción, visualización o exportación después de editarlos.

POSIBLES CAUSAS:

- ▶ **Ajustes de captura de las imágenes**
- ▶ **Método de reproducción/visualización**
- ▶ **Técnicas de edición**

CÓMO SOLUCIONARLO:

▶ **Resolución**

- La resolución del archivo exportado podría ser superior a la resolución original del vídeo.
 - Recomienda que el cliente decida una resolución mínima para todas las tomas antes de que empiece a grabar.
 - Cuando editen sus grabaciones, recomienda que la resolución del vídeo final coincida con la resolución mínima que establezcan antes de disparar.

▶ **Calidad de exportación**

- El cliente puede haber elegido una calidad baja al exportar.
 - Si el cliente personaliza su configuración de exportación, recomienda que pruebe con una calidad más alta y compruebe los resultados.

▶ **Campo de visión (FOV)**

- El cambio en el campo de visión de Amplio a Medio y a Estrecho usa el sensor de imagen para recortar contenido, lo que se traduce en un efecto de zoom digital.
 - Debido al zoom, la imagen puede aparecer ligeramente pixelada en campos de visión más estrechos, pero también se reduce el efecto ojo de pez.
 - Recomienda al cliente que tome algunas fotos de prueba antes de ultimar la FOV de un proyecto para asegurarte de que esté satisfecho con la imagen. Puede usar la aplicación GoPro o la pantalla táctil integrada para ver sus tomas de prueba.

CAPTURA DE IMÁGENES CON Poca LUZ

PROBLEMA: El cliente no está satisfecho con sus tomas con poca luz.

NOTA: Esto es de esperar cuando se captan imágenes en determinados entornos.

CÓMO SOLUCIONARLO:

Los ajustes de la cámara son la principal causa de este problema.

▶ Si el cliente desea obtener imágenes más claras:

- Baja luz auto (HERO7 Black)
 - Asegúrate de que Baja luz auto esté activado al grabar vídeo. De esta forma se reducirá automáticamente la velocidad de fotogramas en situaciones de baja luminosidad, generando así un contenido con más brillo.
- Configuración de Protune (HERO7 Black)
 - Establece el límite de ISO lo más alto posible. Esto se aplica tanto a las fotos como a los vídeos.
 - El valor de compensación de exposición (Comp. VE en la cámara) debe ajustarse para que sea de +0,5 a +2,0 con el fin de aclarar la imagen. Esto se aplica tanto a las fotos como a los vídeos.
- Ajustes de velocidad de fotogramas para vídeo (HERO7 Black)
 - Reducir la velocidad de fotogramas permite ralentizar la velocidad del obturador y aclarar el contenido (por ejemplo, usa 1080p24 o 1080p30 en lugar de 1080p48 o más).

▶ Si el cliente quiere tomas más nítidas, con menos grano:

- Baja luz auto (HERO7 Black)
 - Cuando se utilicen velocidades de fotogramas más altas en situaciones de poca luz, apaga Baja luz auto. Reducir la velocidad de fotogramas puede generar imágenes con grano.
- Configuración de Protune (HERO7 Black)
 - Establece el límite de ISO lo más bajo posible para que la imagen sea lo más nítida posible. Esto hará que la imagen sea más nítida, pero también más oscura. Esto se aplica tanto a las fotos como a los vídeos.

PROBLEMAS DE ENFOQUE

PROBLEMA: Las tomas son difusas o los objetos situados a lo lejos están desenfocados.

POSIBLES CAUSAS:

- ▶ La lente de la cámara está sucia.
- ▶ Cámara defectuosa

CÓMO SOLUCIONARLO:

Limpia la lente.

- 1 **Asegúrate de que la lente esté limpia y que no tenga manchas, residuos ni arañazos.**
Haz clic aquí para obtener más información.
- 2 **Pregunta cuándo se produce el problema.**
 - Comprueba que el cliente esté captando imágenes en un entorno con claridad y bien iluminado. Si no es así, pregunta al cliente si está usando algún soporte estabilizador, como un trípode, Jaws: abrazadera flexible, etc.
 - Este cliente podría estar experimentando un desenfoco por movimiento, consulta la sección Desenfoco por movimiento en fotos.
 - Anota en qué modos y resoluciones está grabando el cliente y bajo qué condiciones.*

** Si el cliente tiene Protune habilitado, intenta que grabe con Protune desactivado y comprueba si hay alguna diferencia.*
- 3 **Pregunta al cliente si la cámara se ha expuesto a algún tipo de impacto. ¿Se ha caído, aplastado, etc.?**
 - En un golpe, el cliente puede haber causado daños a la lente, haciendo que se desenfocue.
- 4 **Asegúrate de que el software de la cámara esté actualizado y recomienda al cliente que realice una actualización manual de la cámara en gopro.com/update.**
- 5 **Pídele que haga una foto de muestra en exterior, en un entorno bien iluminado con un soporte estabilizador, como un trípode, y que la observe en un ordenador en la tienda para ver la imagen con la máxima calidad.**
 - Asegúrate de hacer la prueba en un lugar bien iluminado y usar un soporte estabilizador.
 - Si se ve en el teléfono o en una pantalla táctil integrada no se apreciará con la misma calidad que en un ordenador.

Si estos pasos no resuelven el problema, dirige al cliente al servicio de asistencia de GoPro para que se investigue el caso más a fondo. Si el cliente no está dispuesto, puedes sustituir la cámara según la política de cambios del distribuidor o del establecimiento. Si esto mismo ocurre por segunda vez, dirígelo al servicio de asistencia de GoPro.

RUIDO DE VIENTO

PROBLEMA: Demasiado ruido de viento en los vídeos.

CÓMO SOLUCIONARLO:

▶ **Asegúrate de que los micrófonos no están bloqueados**

Agita la cámara o sopla sobre el micrófono para eliminar el agua y los residuos de los orificios del mismo. No uses aire comprimido para limpiar los agujeros del micrófono. Podrías dañar el interior de las membranas sumergibles.

▶ **Ajusta los micrófonos para filtrar el ruido del viento**

En la pantalla de vídeo, toca los ajustes y enciende Protune. Desde ahí, desplázate hasta Micrófonos. Toca Micrófonos y selecciona Viento.

▶ **Cámaras expuestas a una velocidad del viento inferior a 160 km/h**

Sugiere usar The Frame o Supersuit para atenuar mejor el ruido del viento.

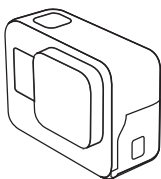
▶ **Cámaras expuestas a una velocidad del viento superior a 160 km/h**

Recomienda usar Supersuit en condiciones de viento extremas.

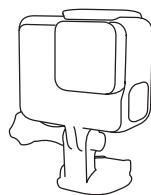
NOTA: El ruido del viento también puede deberse a tomas realizadas desde un coche o una bicicleta.

Audio más limpio/más ruido de viento

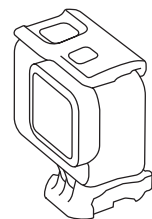
Calidad de audio inferior/menos ruido de viento



CÁMARA SIN CARCASA



THE FRAME



SUPERSUIT

NOTA: Hay que hacer algunas concesiones para alcanzar un equilibrio entre reducir el ruido del viento y obtener la mejor calidad de audio. Una cámara sin The Frame o Supersuit puede capturar un audio más limpio, pero está más expuesta al ruido del viento. Disparar con The Frame o Supersuit ayudará a reducir el ruido del viento, pero puede dar como resultado una calidad de audio inferior.

SONIDO ATENUADO

PROBLEMA: El audio se atenúa cuando se usa Supersuit.

NOTA: Cuando la cámara está dentro del Supersuit, es de esperar que el audio suene más apagado que cuando no está dentro de la carcasa.

CÓMO SOLUCIONARLO:

- ▶ **Recomienda al cliente que pruebe The Frame o la puerta trasera de carcasa esqueleto.**
 - ⚠ **ADVERTENCIA:** The Frame y la puerta trasera de carcasa esqueleto no proporcionan protección adicional contra la entrada de agua.
- ▶ **Los micrófonos de la HERO7 están diseñados para llenarse y vaciarse como lo haría un oído humano cuando se sumergen. Así pues, el sonido es similar a lo que se escucharía normalmente bajo el agua.**

INTERFERENCIAS DE SONIDO

PROBLEMA: Interferencia de audio inexplicable en los vídeos.

POSIBLES CAUSAS:

- ▶ **Ruido ambiental**
- ▶ **Grabadoras o convertidores de vídeo digital, micrófonos externos u otros dispositivos externos**

CÓMO SOLUCIONARLO:

▶ **Pregunta al cliente cuándo se produce la interferencia.**

- ¿Tiene algo conectado a la cámara, como un micrófono externo con el adaptador de micrófono de 3,5 mm?
 - Desconecta cualquier periférico que utilice un adaptador y haz una grabación de prueba en una habitación que no tenga muchos equipos de audio.
- ¿Dónde está grabando? ¿Hay algún equipo de radio o de red que pueda estar interfiriendo en la grabación? ¿Ha probado la cámara en un entorno diferente?
 - Un lugar perfecto para probar una cámara es en un coche con el equipo electrónico apagado y estacionado en un lugar tranquilo.
- Si el cliente obtiene un audio de más calidad con todos los equipos desconectados y en otro entorno, sugiere que vuelva a conectar los accesorios de uno en uno para ver si puede determinar la causa del problema.

▶ **Pregunta si el cliente está usando auriculares para escuchar el audio.**

- Los micrófonos de la cámara pueden captar ruido de fondo si el lugar donde se realiza la grabación está en silencio. El ruido es más perceptible cuando se usan auriculares. Pide al cliente que reproduzca el vídeo y escuche el audio sin auriculares.

Si el problema no se resuelve con estos pasos, dirige al cliente al servicio de asistencia al cliente de GoPro para investigar el caso más a fondo. Si el cliente no está dispuesto, puedes sustituir la cámara según la política del distribuidor o del establecimiento. Si esto mismo ocurre por segunda vez, dirígelo al servicio de asistencia de GoPro.

EMPAREJAMIENTO DE WIFI Y SMART REMOTE

CÓMO EMPAREJAR WIFI Y SMART REMOTE A LA HERO7 BLACK:

1 PON LA HERO7 BLACK EN MODO DE EMPAREJAMIENTO

1. Presiona el botón Modo para encender la cámara.
2. Desplázate hacia abajo en la pantalla táctil para acceder al panel de control.
3. Toca Preferencias > Conexiones > Conectar dispositivo > Smart Remote.
4. Pon el control remoto en el modo de emparejamiento.

2 PON EL CONTROL REMOTO EN MODO DE EMPAREJAMIENTO

1. Enciende el Smart Remote.
2. Mantén presionado el botón Configuración/Etiquetar (icono de llave).

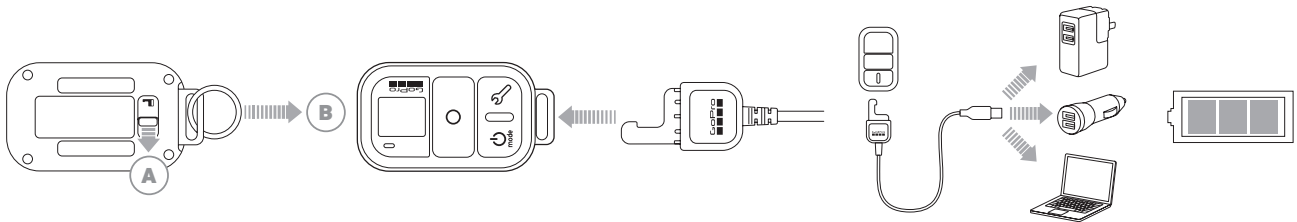
Ahora el control remoto está en modo de emparejamiento.

3 SIGUE LAS INSTRUCCIONES DE LA PANTALLA DEL CONTROL REMOTO PARA AÑADIR MÁS CÁMARAS.

NOTA: Para conectar la misma cámara y el mismo control remoto, enciende los dos y también el wifi de la cámara. Se conectarán automáticamente.

CARGA DE SMART REMOTE

- 1 Apaga el control remoto.
- 2 Usa el cable USB que se incluye con el control remoto para conectarlo a un ordenador, cargador de pared o cargador para el coche que genere 5 V-1 A.
- 3 Una vez conectado, se encenderá el LED rojo del control remoto. Se apaga cuando la batería está completamente cargada.



- A Mueve el control deslizante.
- B Saca el enganche del llavero e inserta el cable de carga.

PROBLEMAS DE CARGA DE SMART REMOTE

PROBLEMA: El Smart Remote no se enciende ni siquiera después de haberlo cargado.

POSIBLES CAUSAS:

Este es un problema muy habitual y por lo general se soluciona fácilmente. El uso de productos de terceros suele estar en el origen, de las siguientes formas:

- ▶ Se usan métodos de carga inadecuados
- ▶ Un cable de carga defectuoso
- ▶ Un puerto USB defectuoso o de baja tensión en un ordenador
- ▶ Puntos de contacto de carga sucios

CÓMO SOLUCIONARLO:

1 Pregunte al cliente cómo está cargando su cámara.

- Si es un ordenador, ¿ha probado distintos puertos USB?
 - Algunos puertos tienen una tensión menor y no admiten la carga de dispositivos.
- ¿Está usando cargadores de pared de otros fabricantes?
 - Puede usar cualquier cargador de pared de 5 V-1 A hasta 5 V-2 A o puerto USB del ordenador principal, dependiendo del modelo de cámara que se use.

2 Pregunte qué pasa con el control remoto cuando trata de cargar.

- Cuando carga, ¿la luz roja parpadea? ¿La pantalla LCD tiene una animación de carga de la batería?
 - De lo contrario, los puntos de contacto de carga pueden estar sucios y deben limpiarse. El cliente puede usar un cepillo de dientes o un bastoncillo de algodón para limpiarlo.
- ¿Cuánto tiempo permanece cargando?
 - La carga debe durar unas 2 horas con un cargador de pared y unas 4 horas con un puerto USB de ordenador; asegúrate de que el cliente espera lo suficiente.

3 Si el problema no se resuelve con estos pasos, remite al cliente al servicio de asistencia de GoPro.

NOTA: Si el cliente no está dispuesto a contactar directamente con el servicio de asistencia, sustituye el control remoto según la política de cambios de tu distribuidor o establecimiento. Si esto mismo ocurre por segunda vez, dirígelo al servicio de asistencia de GoPro.

EMPAREJAMIENTO A LA APLICACIÓN GOPRO

PROCESO DE EMPAREJAMIENTO DE LAS CÁMARAS HERO7

1 ABRE LA APLICACIÓN GOPRO:

- Toca el icono "+" de la esquina superior derecha de la pantalla de la aplicación.
- La aplicación debería comenzar la búsqueda de la cámara.

2 ENCIENDE LA CÁMARA:

- Desplázate hacia abajo en la pantalla táctil para acceder al panel de control.
- Toca Preferencias > Conexiones > Conectar dispositivo > Aplicación GoPro. La cámara entrará en modo de emparejamiento.
- Toca el icono "i" en la esquina superior derecha para ver el nombre de tu wifi y la contraseña.

3 VUELVE A LA APLICACIÓN GOPRO:

- Deberías ver "Hemos encontrado tu GoPro" y un botón azul que dice "Conectar". Toca Conectar.
- Verás una sección para cambiar el nombre de tu cámara; también puedes tocar el botón inferior para dejar el nombre como está.
- Cuando hayas configurado el nombre, la aplicación GoPro te mostrará una vista previa en directo de tu cámara. ¡Ya está todo listo!

COMPATIBILIDAD DE LA CÁMARA CON LA REPRODUCCIÓN DE DISPOSITIVOS

REPRODUCCIÓN EN UN TELEVISOR

SALIDA DE VÍDEO HDMI CON CABLE HDMI	NO SE PUEDE REPRODUCIR EN UN TELEVISOR
HERO7 BLACK	HERO7 SILVER HERO7 WHITE

REQUISITOS DEL SISTEMA PARA LA REPRODUCCIÓN HD EN UN ORDENADOR

▶ Para los vídeos de menor resolución (1080 p y 30 fps o menos):

- Procesadores con especificaciones mínimas de Core 2 Duo a 2,4 GHz (se recomienda como mínimo procesadores Core de segunda generación a 2,4 GHz)
- Al menos 4 GB de RAM para reproducir vídeos a menor resolución (1080 p y 30 fps o menos)

▶ Para vídeos de alta resolución (1080 p y 60 fps o más):

- Procesadores Ivy Bridge de 3,0 a 3,7 GHz como mínimo (procesadores Core de tercera generación o equivalente en AMD)
- 4 GB de RAM
- Una tarjeta gráfica comparable a una GeForce GT 650M de NVIDIA

NOTA: La tarjeta gráfica y la velocidad del procesador son importantes, especialmente para la reproducción de vídeos de 4 K y 2,7 K de resolución.

REPRODUCCIÓN ENTRECORTADA

PROBLEMA: El vídeo del cliente se salta, no es fluido o no se reproduce.

POSIBLES CAUSAS:

▶ El ordenador del cliente no puede procesar vídeo HD.

CÓMO SOLUCIONARLO:

▶ **Pregunta al cliente cómo está reproduciendo los vídeos.**

- Los vídeos deben copiarse siempre en un ordenador. Cuando se reproducen desde una tarjeta SD, la conexión no es tan sólida y la imagen podría verse entrecortada.

▶ **Pregunta al cliente qué tipo de ordenador tiene y su antigüedad.**

- Comprueba si el ordenador del cliente cumple los requisitos mínimos del sistema para la reproducción en alta definición.
- Recomienda VLC Media Player para reproducir el vídeo.
 - VLC Media Player es un programa gratuito que no consume muchos recursos del ordenador. VLC Media Player se puede descargar aquí: videolan.org

▶ **Identifica los ajustes de resolución y frecuencia de imagen.**

- Asegúrate de que el sistema operativo de tu ordenador esté actualizado.
- Descarga e instala la aplicación Quik para ordenador desde gopro.com/apps o usa un lector o adaptador de tarjetas SD para copiar los archivos en un ordenador.
- Sugiere al cliente que grabe a resoluciones más bajas, como 1080p o 1440p a 60 fps.
- Sugiere al cliente que conecte la cámara a un televisor con conexión HDMI y compruebe la reproducción.

▶ **Elige la compresión de vídeo adecuada (solo para HERO7 Black).**

- Desplázate hacia abajo en la pantalla táctil para acceder al panel de control. Toca Preferencias > General > Compresión de vídeo.
- HEVC: La codificación de vídeo de alta eficiencia (HEVC) reduce el tamaño de los archivos para maximizar la capacidad de almacenamiento. El dispositivo de reproducción del cliente debe ser compatible con HEVC para que la reproducción sea fluida.
- H.264 y HEVC: Usa H.264 para maximizar la compatibilidad con los dispositivos antiguos y HEVC para la configuración avanzada.

Si el cliente sigue teniendo problemas con la reproducción de vídeo después de conectarse a un televisor o usar un reproductor multimedia VLC, recomiéndale que se ponga en contacto con el servicio de asistencia de GoPro para que le ayude con la reproducción.

EXPLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE GOPRO

- ▶ **Los productos y accesorios de GoPro están cubiertos por una garantía contra defectos de fabricación durante un año a partir de la fecha original de compra (2 años en la UE).**
 - En el caso de que se observen defectos durante este periodo, GoPro reparará o reemplazará la pieza o producto defectuoso por una pieza o producto comparable a discreción de GoPro.
 - **EXCEPCIÓN:** La venta, el procesamiento o cualquier otra manipulación de este producto están exentas de garantías, condiciones u otras responsabilidades aunque el defecto o la pérdida hayan sido causados por negligencia u otro error.
- ▶ **Los daños ocasionados por el uso, accidentes o el desgaste normal no están cubiertos por esta garantía ni cualquier otra.**
- ▶ **GoPro no asume ninguna responsabilidad por accidentes, lesiones, muerte, pérdidas o cualquier otra reclamación relacionada con el uso de este producto u ocasionados por el mismo.**
 - GoPro no será responsable en ningún caso de daños indirectos o fortuitos relacionados con el uso de este producto o cualquiera de sus partes u ocasionados por el mismo.
- ▶ **Debido a un posible error de resellado por parte del usuario, este producto no está garantizado contra la filtración de agua en la carcasa ni otros daños que se produzcan por este motivo.**

NOTA: Recomendamos seguir y revisar atentamente las instrucciones al sellar las carcasas sumergibles.
- ▶ **Las devoluciones o los reemplazos de piezas o productos pueden estar sujetos a aranceles, gastos de envío, manipulación, reemplazo o reposición.**

La garantía a través del servicio de asistencia de GoPro por teléfono o correo electrónico es para el cliente y no para el distribuidor; el cliente debe ponerse en contacto con GoPro directamente y conservar la unidad empaquetada y la cámara de cara a una posible sustitución en garantía. Una sustitución en garantía a través del servicio de asistencia de GoPro solo conlleva el recambio de los artículos defectuosos y no la entrega de una unidad completamente empaquetada al cliente.

Consulte el proceso de garantía de su distribuidor si decide sustituir la cámara de un cliente en lugar de remitirla al servicio de asistencia de GoPro.

RECURSOS ADICIONALES DE GOPRO

SERVICIO DE ASISTENCIA DE GOPRO

▶ gopro.com/help

TUTORIALES DE YOUTUBE

▶ youtube.com/user/GoProTutorials

MANUALES DE PRODUCTOS

▶ gopro.com/support/product-manuals-support

