



Guía de solución de problemas

Audífonos Lexie H1

Bienvenido a la Guía de solución de problemas de los Audífonos Lexie H1.

La tabla de la página siguiente puede ayudarle a identificar problemas y soluciones para solucionar algunos de los problemas comunes que los usuarios podrían experimentar con sus audífonos.

Esta Guía de solución de problemas también lo dirigirá a las secciones pertinentes dentro de la Parte 1 y la Parte 2 del Manual del usuario para obtener más información.

Si no puede solucionar su problema, puede:

- Conectarse directamente con nuestros Lexie Experts® en la aplicación Lexie.
- Llamar al **(779) 212-7334** para hablar con nuestros Lexie Experts. Disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., hora del centro, y sábados, de 8 a. m. a 5 p. m., hora del centro. Cerrado los domingos.
- Visitar www.lexiehearing.com/us/support



Navegue a la sección donde necesite ayuda:



Los audífonos no funcionan
(no tienen sonido ni
amplificación)



Aplicación Lexie
y conectividad



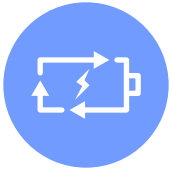
Ajuste de los audífonos
y la cúpula



Desempeño
del sonido



Silbido
(retroalimentación)



Estuche
de carga



Transmisión



Control
táctil



Molestias por cancelación
activa del ruido (Active
Noise Cancellation, ANC)



Los audífonos no funcionan o no tienen sonido

Posible causa	Solución
Tira adhesiva adherida a los audífonos	Retire la tira adhesiva que cubre los contactos de carga de cada audífono. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Baterías agotadas	Cargue los audífonos. <i>(Sección 6: Vida útil y carga de la batería)</i>
Audífonos silenciados*	Utilice la aplicación Lexie para desactivar el silencio. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i> *Consulte la sección “Novedades en la cancelación activa del ruido (ANC)” de esta guía y la sección Advertencias de la parte 1 del Manual del usuario.
La salida del receptor/sonido o los micrófonos/entradas de sonido están completamente bloqueados (sonidos que no llegan a los oídos)	Limpie la cúpula, el receptor y los micrófonos. Reemplace la cúpula si no puede eliminar el bloqueo. <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Rutina de limpieza; Sección 4: Cúpulas - Cómo reemplazar una cúpula)</i>

Problemas de volumen/calidad del sonido: modo de audífono

Posible causa	Solución
Cúpula, receptor (salida de sonido) o micrófonos obstruidos (entrada de sonido): sonidos que no llegan a sus oídos	Limpie la cúpula, el receptor y los micrófonos con el cepillo o la masilla de limpieza (disponibles en el kit de cuidado). Reemplace la cúpula si no puede eliminar el bloqueo. <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Rutina de limpieza; Sección 4: Cúpulas - Cómo reemplazar una cúpula)</i>

Exceso de cerumen en el conducto auditivo	Consulte a su audiólogo, a su médico o a un otorrinolaringólogo (un ORL).
Elección del programa predefinido	Pruebe con otro programa. <i>(Sección 5: Use sus audífonos: control táctil - Modo de audífonos; Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
Ajustes de volumen necesarios	Utilice el control de volumen en la aplicación Lexie para subir el volumen. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
No se puede ajustar el volumen en la aplicación	Asegúrese de que Transparencia esté seleccionada en el control de Sonido ambiental de la aplicación Lexie. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
Elección del tamaño del tipo de cúpula	Pruebe con diferentes tamaños de cúpulas. <i>(Sección 4: Cúpulas - Selección y cómo reemplazar una cúpula)</i>
Exposición a la humedad, la humedad o el sudor	Elimine el exceso de humedad y seque bien sus dispositivos. <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Rutina de limpieza; Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Exposición excesiva o prolongada a la humedad)</i>
Los sonidos son distantes, menos claros (acceso limitado al sonido/voz)	Sus audífonos procesarán mejor el habla si está a menos de 3 m (10 pies) de la fuente de sonido y mirando hacia ella.

Posible causa	Solución
No se puede encontrar la aplicación Lexie	Consulte la App Store o Google Play Store: • Abra la App Store (para iPhone) o Google Play Store (para teléfonos Android). • Utilice la función de búsqueda y escriba “Aplicación Lexie”. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i> Visite el sitio web de la aplicación Lexie: • Abra el navegador web de su teléfono. • Escriba esta dirección URL directamente en la barra de direcciones del navegador web de su teléfono: lexiehearing.com/us/thelexie-app-and-lexie-care-promise
La aplicación Lexie no funciona	Compruebe la compatibilidad de la aplicación: asegúrese de que la aplicación Lexie sea compatible con su teléfono visitando la página Lexie en la App Store o en la tienda Google Play.
	Actualice la aplicación Lexie: vaya a la App Store (para iPhone) o a Google Play Store (para Android) y verifique si hay actualizaciones para la aplicación Lexie. Si hay una actualización disponible, descárguela e instálela. Si su teléfono está configurado para actualizar aplicaciones automáticamente, la actualización puede instalarse por sí sola.

Los audífonos no se conectan al teléfono	Revise el teléfono o el dispositivo inteligente para asegurarse de que el Bluetooth esté activo. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
	Elimine los audífonos de la lista de Bluetooth en su teléfono e intente conectarse nuevamente. Al seleccionar “desconectar”, se desconectarán los audífonos. Al seleccionar “olvidar”, se eliminará el emparejamiento por completo. Reinicie su teléfono y vuelva a emparejar los audífonos. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
La aplicación Lexie no transmite comandos a un solo audífono (cuando se usa un solo audífono)	Para usar un solo audífono, primero conecte ambos audífonos a la aplicación Lexie. Luego, vuelva a colocar el audífono sin usar en el estuche recargable y deje la tapa del estuche abierta. Importante: si cierra la tapa mientras usa un audífono y el otro está en el estuche, se perderá la conexión con la aplicación Lexie. Esto significa que no podrá ajustar la configuración en la aplicación. Sin embargo, el audífono de su oído seguirá funcionando y el Control táctil permanecerá activo.

Posible causa	Solución
Molestias o ajuste incorrecto	Posición: asegúrese de que los audífonos se introduzcan correctamente siguiendo los consejos sugeridos. <i>(Sección 3: Cómo usar sus audífonos - Posición)</i>
	Cúpulas: pruebe con diferentes tamaños de cúpulas. Es posible que necesite una cúpula diferente para cada oído. <i>(Sección 4: Cúpulas - Selección y cómo reemplazar una cúpula)</i>
	Adaptación: puede llevar tiempo acostumbrarse a usar audífonos. Comience usándolos durante unas horas a la vez y aumente gradualmente la duración. <i>(Sección 8: Solución de problemas - Adáptese a una vida con audífonos)</i>
	Reemplace las cúpulas que gastadas que puedan estar descoloridas o rígidas. <i>(Sección 4: Cúpulas: Cómo reemplazar una cúpula)</i>
Cúpula atascada en el oído	Comuníquese con un audiólogo, su médico o un otorrinolaringólogo (un ORL). Evite insertar o quitar la cúpula usted mismo. Y evite usar sus audífonos hasta que la cúpula se haya retirado de forma segura.

Su propia voz es demasiado fuerte

Posible causa	Solución
Es un nuevo usuario de audífonos	Practique escuchar su propia voz mientras usa sus audífonos. Todos los días durante una o dos semanas, lea en voz alta un libro, un papel o una revista en un entorno cómodo y silencioso y continúe hablando con un amigo en un entorno familiar. El sonido diferente de su propia voz es una sensación normal cuando se usan audífonos por primera vez y es probable que se desvanezca con el tiempo. <i>(Sección 8: Solución de problemas - Adáptese a una vida con audífonos)</i>
Cúpula que bloquea el conducto auditivo	El cambio de la cúpula por una más pequeña podría aliviar algunos de los efectos. <i>(Sección 4: Cúpulas - Selección y cómo reemplazar una cúpula)</i>
Posición de los audífonos	Asegúrese de que la cúpula no esté presionada contra la pared del conducto auditivo. Reposicione el dispositivo siguiendo las sugerencias. <i>(Sección 3: Cómo usar sus audífonos - Posición)</i>
Conducto auditivo bloqueado con cerumen	Consulte a su audiólogo, a su médico o a un otorrinolaringólogo (un ORL).

Posible causa	Solución
Posición de los audífonos	Asegúrese de que los audífonos estén posicionados correctamente en sus oídos para evitar fugas de sonido. <i>(Sección 3: Cómo usar sus audífonos - Posición)</i>
Selección de la cúpula	Pruebe con un tamaño de cúpula diferente. Las cúpulas que son demasiado pequeñas o demasiado grandes pueden provocar un silbido al dejar que el sonido se filtre. <i>(Sección 4: Cúpulas - Selección y cómo reemplazar una cúpula)</i>
Volumen del audífono demasiado alto	La disminución del nivel de volumen en la aplicación Lexie puede disminuir la retroalimentación. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
	Pruebe con otro programa predefinido. <i>(Sección 5: Use sus audífonos: control táctil - Modo de audífonos; Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
Mano que cubre los micrófonos de los audífonos al tocar el control táctil	Pruebe con una cúpula de mayor tamaño. <i>(Sección 4: Cúpulas)</i>
	Utilice solo la punta de un dedo para tocar el control táctil mientras el resto de la mano está en el puño.
Retroalimentación al insertar los audífonos	Utilice la aplicación Lexie para cambiar el retardo de encendido. La configuración predeterminada es de 7 segundos, pero puede extenderla hasta 14 segundos si es necesario.
Accesorios para la cabeza que cubren los micrófonos de los audífonos	Quítese los accesorios para la cabeza o evite la proximidad cercana de gorros o capuchas que podrían crear un bucle de retroalimentación alrededor de los micrófonos del audífono.

Las luces de estado dentro y fuera de la caja de carga no se encienden.

Posible causa	Solución
Batería del estuche de carga agotada	Cargue el estuche de carga recargable. <i>(Sección 6: Vida útil y carga de la batería - Cargue su estuche recargable)</i>

El estuche de carga no carga los audífonos

Posible causa	Solución
Tira adhesiva adherida a los audífonos	Retire la tira adhesiva que cubre los contactos de carga de cada audífono. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Batería del estuche de carga agotada	Cargue el estuche de carga recargable. <i>(Sección 6: Vida útil y carga de la batería - Cargue su estuche recargable)</i>
Contactos de carga sucios/humedecidos	Limpie los contactos de carga de los audífonos y los que están dentro del estuche de carga. <i>(Sección 7: Cuidados, mantenimiento y accesorios - Rutinas de limpieza)</i>
Contactos de carga que no hacen contacto	Asegúrese de que los audífonos izquierdo y derecho estén colocados correctamente en la ranura designada para cada audífono en el estuche recargable. <i>(Sección 6: Vida útil y carga de la batería)</i>
Daño en el tomacorriente o el cable de carga del estuche de carga	Examine el tomacorriente de carga en la parte posterior del estuche y ambos extremos del cable de carga para detectar cualquier daño por desgaste. Si están dañados, reemplace los artículos por otros suministrados por el fabricante. <i>(Sección 7: Cuidados, mantenimiento y accesorios - Rutinas de limpieza, mantenimiento y accesorios)</i>

Fuente de alimentación defectuosa	Pruebe con otro cargador. El estuche de carga recargable incluida en el producto utiliza 5 V, 1,2 A. Asegúrese de que el tomacorriente no supere los 5 V. Cuando utilice un cargador de pared USB (cable USB Tipo-C® a USB-A), asegúrese de este que cumpla con las siguientes especificaciones: Valor de entrada: 100 a 240 V ~ 50/60 Hz, 200 mA máx. Valor de salida: 5 V, 1100 mA. Asegúrese de utilizar adaptadores certificados por organizaciones de seguridad reconocidas para cumplir con los requisitos de seguridad y desempeño. El uso de adaptadores que no cumplen con las especificaciones puede provocar un malfuncionamiento eléctrico, incendios u otros peligros.
Exposición excesiva a la temperatura	Si el estuche recargable o los audífonos han estado expuestos a temperaturas fuera del rango de temperatura de funcionamiento, déjelos a temperatura ambiente durante aproximadamente 1 hora antes de intentar cargarlos nuevamente. Rango de temperatura de funcionamiento: 0 °C (32 °F) a 45 °C (113 °F). <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios; consulte la sección 2.6 Condiciones de funcionamiento y almacenamiento la parte 1 del Manual del usuario)</i>

No hay sonido en el modo de transmisión

Posible causa	Solución
Bluetooth no activado	Revise el teléfono o el dispositivo inteligente para asegurarse de que el Bluetooth esté activo. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Audífonos no emparejados con el teléfono o dispositivo inteligente	Empareje sus audífonos con su teléfono o dispositivo inteligente. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Verificar Bluetooth®	Asegúrese de que su teléfono sea compatible con Bluetooth Classic y que esté encendido. Consulte la sección “Conexiones de Bluetooth y transmisión”. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Problemas de conectividad Bluetooth	Intente alejarse al menos 3 m (10 pies) de la conexión Wi-Fi® u otros dispositivos de 2,4 GHz, como su cámara de seguridad para el hogar, altavoces, monitor de bebé, etc.
Cúpula, receptor (salida de sonido) o micrófonos obstruidos (entradas de sonido): sonidos que no llegan a sus oídos	Limpie la cúpula, el receptor y los micrófonos con el cepillo de limpieza o la masilla (disponible en el kit de cuidado). Reemplace la cúpula si no puede eliminar el bloqueo. <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Rutina de limpieza; Sección 4: Cúpulas - Cómo reemplazar una cúpula)</i>

Problemas de calidad del sonido/volumen en el modo de transmisión

Posible causa	Solución
Elección del tamaño de la cúpula	Seleccione la cúpula cerrado en un tamaño que cree el mejor sellado. <i>(Sección 4: Cúpulas - Selección y cómo reemplazar una cúpula)</i>

Calidad de sonido para medios/música no optimizada (excluye transmisión de llamadas)	Utilice el Ecualizador de medios de la aplicación Lexie para optimizar la calidad del sonido de su música y medios ajustando los controles deslizantes para tonos agudos, medios y bajos. Observará los cambios en tiempo real a medida que ajusta los controles deslizantes. Para guardar estos cambios en sus audífonos, debe tocar el botón “GUARDAR” en la pantalla de la aplicación. El Ecualizador de medios está diseñado solo para transmisión multimedia y de música, y ambos audífonos deben estar conectados a la aplicación Lexie para usarlo.
Ajuste de Cancelación activa del ruido*	En el control del sonido ambiental de la aplicación Lexie, habilite o inhabilite la cancelación activa del ruido para ver qué funciona mejor para usted. Los sonidos ambientales podrían parecer más silenciosos de lo habitual cuando el ANC está activo. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i> <i>*Consulte la sección “Novedades en la cancelación activa del ruido (ANC)” de esta guía y la sección Advertencias de la parte 1 del Manual del usuario.</i>
Escuchar demasiados sonidos externos o de fondo	Limite el acceso a los sonidos externos y permita un mayor enfoque en la señal de transmisión activando la Cancelación activa ruido (ANC)* o desactivando la Transparencia en el control de Sonido ambiental de la aplicación Lexie. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
Nivel de volumen	Ajuste el volumen de la señal de transmisión con los controles de su teléfono o dispositivo inteligente.

No se puede cambiar la configuración ajustable en la aplicación Lexie	En el control de Sonido ambiental de la aplicación Lexie, habilite Transparencia. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie)</i>
Cúpula o receptor (salida de sonido) obstruidos: sonidos que no llegan a los oídos	Limpie la cúpula y el receptor. Reemplace la cúpula si no puede eliminar el bloqueo. <i>(Sección 7: Cuidado, mantenimiento y accesorios - Rutinas de limpieza; Sección 4: Cúpulas - Cómo reemplazar una cúpula)</i>
No se mantiene una distancia óptima	El dispositivo puede continuar transmitiendo hasta 30 metros (98 pies) siempre y cuando no haya obstrucciones, como paredes o muebles.

Los audífonos continúan transmitiendo audio después de extraerlos de los oídos

Posible causa	Solución
La tapa del cargador sigue abierta mientras los audífonos están dentro del estuche.	Cierre la tapa del estuche de carga. <i>(Sección 2: Configure sus audífonos)</i>
Los audífonos no están correctamente colocados en el estuche	Asegúrese de que los audífonos estén colocados correctamente en las ranuras de carga respectivas dentro del estuche. <i>(Sección 6: Vida útil y carga de la batería - Conozca su estuche de carga y cargue sus audífonos)</i>

El control táctil no funciona cuando se toca

Posible causa	Solución
Control táctil inhabilitado	Utilice la aplicación Lexie para habilitar el Control táctil. En la página del Perfil de la aplicación Lexie, seleccione “Mis audífonos”. Desde aquí, seleccione “Configuración” para acceder a la configuración del Control táctil.
Compatibilidad con el teléfono	Con el Control táctil habilitado, es posible que no funcione el toque único para conectarse a una transmisión de audio, para pausar o reanudar la reproducción mientras una plataforma de transmisión está abierta en todos los modelos de teléfonos.

La música o los medios no se reproducen ni se pausan al tocar el Control táctil.

Posible causa	Solución
Función de reproducción/pausa inhabilitada.	Utilice la aplicación Lexie para habilitar la función de reproducción/pausa para el Control táctil. En la página del Perfil de la aplicación Lexie, seleccione “Mis audífonos”. Desde aquí, seleccione “Configuración” para acceder a la configuración del Control táctil.
Compatibilidad con el teléfono	Con el Control táctil habilitado, es posible que no funcione el toque único para conectarse a una transmisión de audio, para pausar o reanudar la reproducción mientras una plataforma de transmisión está abierta en todos los modelos de teléfonos.

No se reproducen pitidos ni tonos al tocar el Control táctil.

Posible causa	Solución
Avisos de tono inhabilitados	Utilice la aplicación Lexie para habilitar la función de reproducción/pausa para el Control táctil. En la página del Perfil de la aplicación Lexie, seleccione “Mis audífonos”. Desde aquí, seleccione “Configuración” para acceder a la configuración del Control táctil.

Algunas personas podrían sentirse mareadas, aturdidas, desorientadas o tener dolores de cabeza leves al usar la ANC por primera vez.

Para acostumbrarse a la ANC:

1. Comience en un lugar tranquilo o familiar como el hogar y luego muévase gradualmente a entornos más ruidosos.
2. Utilice la ANC durante períodos cortos al principio, extendiendo gradualmente el tiempo a medida que se adapte. Dentro de la aplicación Lexie puede activar/desactivar la ANC. Consulte la sección 2: Configure sus audífonos - Aplicación Lexie.

Si aún siente molestias, llame al **(779) 212 7334** y hable con uno de nuestros Lexie Experts®. Visite: **www.lexiehearing.com**

*Los audífonos tienen ciertas características, como un micrófono direccional (“modo frontal”), cancelación activa del ruido (ANC), transparencia y silencio, que pueden reducir su percepción general del sonido y dificultar la escucha de sonidos y alertas importantes. Estas funciones deben usarse con precaución cuando se encuentre en un entorno donde sea importante estar atento a los sonidos y las alertas, como al cruzar una calle.

Marcas comerciales y avisos legales

Lexie Hearing, el ícono de la aplicación Lexie y Lexie Experts son marcas comerciales de hearX USA Inc.

Apple, iOS y iPhone son marcas comerciales de Apple Inc., registradas en los EE. UU. y en otros países. App Store es una marca de servicio de Apple Inc.

La marca y los logotipos de Bluetooth® son marcas comerciales registradas propiedad de Bluetooth SIG, Inc. y cualquier uso de dichas marcas por parte de Lexie Hearing se realiza bajo licencia.

Android y Google Play son marcas comerciales de Google LLC.

USB Type-C® y USB-C® son marcas comerciales registradas de USB Implementers Forum.

Wi-Fi es una marca comercial registrada de Wi-Fi Alliance®.

© 2022-2025 hearX. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales son propiedad o están bajo licencia de hearX USA.

Ninguna parte de este trabajo puede reproducirse, modificarse, distribuirse ni usarse de otro modo sin permiso previo por escrito.