

Altair Customer Service & Tech Support
Servicio al Cliente de Altair y Soporte Técnico
Service Clientèle Altair et Support Technique

Mon – Fri 8AM – 5PM PST
Lun a Vie 8AM – 5PM PST
Lun à Ven 8AM – 5PM HNP

For missing or broken parts

Email customerservice@altairlighting.com with the details, copy or photo of your receipt (If you don't have it, Costco can print you one), and name and address to ship to. You may also call customer service at 800-787-1021 (option 1).

For replacement hardware

Provide model number and part description or glass/shade part number (see parts list below). Email customerservice@altairlighting.com with the details and name and address to ship to. You may also call customer service at 800-787-1021 (option 1).

For performance related issues

See troubleshooting guide below and email customerservice@altairlighting.com with the needed parts. If unsure of what you need, contact techsupport@altairlighting.com or call 800-787-1021 (option 2). If your product is still within the 3 year warranty, provide a copy or photo of your receipt (If you don't have it, Costco can print one for you), and name and address to ship to.

Para piezas perdidas o rotas

Mande un correo electrónico a customerservice@altairlighting.com con los detalles, copia o foto de su recibo (Si no lo tiene, Costco puede imprimirlo de nuevo), y el nombre y la dirección a la que enviar. También puede llamar al servicio de atención al cliente al 800-787-1021 (opción 1).

Para hardware de reemplazo

Proporcione el número de modelo y la descripción de la pieza o numero de parte del vidrio/pantalla (consulte la lista de piezas a continuación). Mande un correo electrónico a customerservice@altairlighting.com con los detalles y el nombre y la dirección a la que enviar. También puede llamar al servicio de atención al cliente al 800-787-1021 (opción 1).

Para preguntas sobre el rendimiento

Consulte la guía de solución de problemas a continuación y envíe un correo electrónico customerservice@altairlighting.com con las piezas necesarias. Si no está seguro de lo que necesita, póngase en contacto con techsupport@altairlighting.com o llame al 800-787-1021 (opción 2). Si su producto todavía está dentro de la garantía de 3 años, proporcione una copia o foto de su recibo (si no lo tiene, Costco puede imprimir uno para usted) y el nombre y la dirección a la que enviar.

Pour les pièces manquantes ou cassées

Envoyer un courriel à customerservice@altairlighting.com avec les détails, copie ou photo de votre reçu (Si vous ne l'avez pas, Costco peut vous imprimer un), et le nom et l'adresse à expédier à. Vous pouvez également appeler le service à la clientèle au 800-787-1021 (option 1).

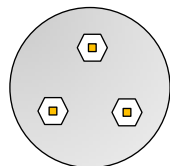
Pour le matériel de remplacement

Fournir le numéro du modèle et la description des pièces ou le partie du numéro de verre/abat-jour (voir la liste des pièces ci-dessous). Envoyer un courriel à customerservice@altairlighting.com avec les détails et le nom et l'adresse à expédier. Vous pouvez également appeler le service à la clientèle au 800-787-1021 (option 1).

Pour les questions liées au rendement

Voir le guide de dépannage ci-dessous et envoyer un courriel customerservice@altairlighting.com avec les pièces nécessaires. Si vous n'êtes pas certain de ce dont vous avez besoin, communiquez avec techsupport@altairlighting.com ou composez le 800-787-1021 (option 2). Si votre produit est toujours dans la garantie de 3 ans, fournissez une copie ou une photo de votre reçu (Si vous ne l'avez pas, Costco peut en imprimer un pour vous), et le nom et l'adresse à expédier.

AL-2148 / AL-2781



AL-2148
ITEM 654952
3 LEDs

Driver	DRVAL2148
DOB Plate*	LEDPLTAL21XX
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2148

* Only 3000K (soft white) light available.



AL-2781
ITEM 511963
2 LEDs

Driver	DRVAL2148
DOB Plate*	Contact Tech Support
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	Not Available

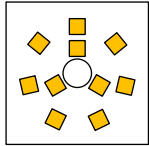
* Only 3000K (soft white) light available.

Problem	Inspection	Solution
The light is flickering.	All LEDs are flickering.	Replace the driver.
	Some LEDs are flickering.	Replace the LED plate and driver with DOB plate.
The light is dim.	All LEDs are dim.	Replace the driver.
	Some LEDs are dim.	Replace the LED plate and driver with DOB plate.
Only some of the LEDs turn on.	---	Replace the driver and LED plate with a DOB plate.
The light does not turn on at all.	Cover the photocell with black electrical tape and listen for a click. Remove and replace the tape a few times to confirm if you heard it or not.	If you do not hear a click, replace the photocell.
		If you do hear a click, replace the driver.

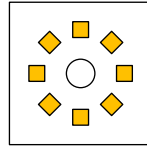
Problema	Inspección	Solución
La luz está parpadeando.	Todos los LEDs están parpadeando.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están parpadeando.	Reemplace el conductor y la placa LED con una placa con conductor integrado.
La luz es tenue.	Todos los LEDs están parpadeando.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están tenue.	Reemplace el conductor y la placa LED con una placa con conductor integrado.
Sólo algunos de los LEDs se encienden.	---	Reemplace el conductor y la placa LED con una placa con conductor integrado.
La luz no enciende en absoluto.	Cubra la fotocélula con cinta aislante negra y escuche por un clic. Retire y reemplace la cinta varias veces para confirmar si oyó el clic o no.	Si no escucha un clic, reemplace la fotocélula.
		Si escucha un clic, reemplace el controlador.

Problèmes	Inspection	Solution
La lumière scintille.	Toutes les DELs clignotent.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs clignotent.	Remplacez le conducteur et la plaque de DEL par une plaque de DEL avec conducteur intégrée.
La lumière est faible.	Toutes les DELs clignotent.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs clignotent.	Remplacez le conducteur et la plaque de DEL par une plaque de DEL avec conducteur intégrée.
Seules quelques DELs s'allument.	---	Remplacez le conducteur et la plaque de DEL par une plaque de DEL avec conducteur intégrée.
La lumière ne s'allume pas du tout.	Couvrez la photocellule avec du ruban électrique noir et écoutez pour un dé clic. Retirez et remplacez la bande plusieurs fois pour confirmer si vous l'avez entendu ou non.	Si vous n'entendez pas un dé clic, remplacez la photocellule.
		Si vous entendez un dé clic, remplacez le conducteur.

AL-2149 / AL-2150 / AL-2161 / AL-2167



AL-2149
ITEM 708695
10 LEDs



AL-2150
ITEM 837016
8 LEDs



AL-2161
ITEM 917884
8 LEDs



AL-2167
ITEM 1193817

DOB Plate*	LEDPLTAL21XX
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2148

DOB Plate	LEDPLTAL21XX
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2148

DOB Plate	LEDPLTAL21XX
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2161

DOB Plate	DOBMODAL2167
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2167

* Only 3000K (soft white) light available.

Problem	Inspection	Solution
The light is flickering, dim, or does not turn on at all.	Cover the photocell with black electrical tape and listen for a click. Remove and replace the tape a few times to confirm if you heard it or not.	If you do not hear a click, replace the photocell.
		If you do hear a click, replace the driver and LED plate with a DOB plate.

Problema	Inspección	Solución
La luz está parpadeando, es tenue, o no enciende en absoluto.	Cubra la fotocélula con cinta aislante negra y escuche por un clic. Retire y reemplace la cinta varias veces para confirmar si oyó el clic o no.	Si no escucha un clic, reemplace la fotocélula.
		Reemplace el conductor y la placa LED con una placa con conductor integrado.


Problèmes	Inspection	Solution
La lumière scintille, est faible, ou ne s'allume pas du tout.	Couvrez la photocellule avec du ruban électrique noir et écoutez pour un déclic. Retirez et remplacez la bande plusieurs fois pour confirmer si vous l'avez entendu ou non.	Si vous n'entendez pas un déclic, remplacez la photocellule.
		Si vous entendez un déclic, remplacez le conducteur et la plaque de DEL par une plaque de DEL avec conducteur intégrée.

AL-2152




AL-2152
ITEM 793890
4 LEDs

Driver	DRVAL2152
LED Plate	LEDPLTA2152
Glass Shade	GAL2152

Problem	Inspection	Solution
The light is flickering.	All LEDs are flickering.	Replace the driver.
	Some LEDs are flickering.	Replace the LED plate.
The light is dim.	All LEDs are dim.	Replace the driver.
	Some LEDs are dim.	Replace the LED plate.
Some or all of the LEDs do not turn on.	Check the LEDs for dark spots. 	Replace the LED plate if there are dark spots.
		Replace the driver if there are no dark spots.

Problema	Inspección	Solución
La luz está parpadeando.	Todos los LEDs están parpadeando.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están parpadeando.	Reemplace la placa LED.
La luz es tenue.	Todos los LEDs están tenue.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están tenue.	Reemplace la placa LED.
Algunos o todos los LED no se encienden.	Revise los LEDs para ver si hay manchas oscuras. 	Reemplace la placa LED si hay manchas oscuras.
		Reemplace el conductor si no hay manchas oscuras.

Problèmes	Inspection	Solution
La lumière scintille.	Toutes les DELs clignotent.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs clignotent.	Remplacez la plaque DEL.
La lumière est faible.	Toutes les DELs faible.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs faible.	Remplacez la plaque DEL.
Algunos o todos los DEL no se encienden.	Vérifiez les LEDs pour les taches noires. 	Remplacez la plaque DEL s'il y a des taches noires.
		Remplacez le conducteur s'il n'y a pas de taches noires.

AL-2169



AL-2169

ITEM 1315468

LED Plate	Contact Customer Service
Glass Shade	GAL2169

Problem	Inspection	Solution
The LEDs do not turn on.	---	Replace the LED plate.
Connectivity or performance related issues.	---	Use the “Chat with Us” support feature under “Settings” within the WiZ app.

Problema	Inspección	Solución
Los LEDs no se encienden.	---	Reemplace la placa LED.
Problemas relacionados con conectividad o el rendimiento.	---	Utilice “Chat with us” bajo “Settings” dentro de la aplicación WiZ.

Problèmes	Inspection	Solution
Les DELs ne s'allume pas.	---	Remplacez la plaque DEL.
Problèmes liés à la connectivité ou aux performances.	---	Utilisez la fonction « Chat with us » sous « Settings » dans l'application WiZ.

AL-2163 / AL-2163C / AL-2165



**AL-2163 /
AL-2163C**
ITEM 709775
10 LEDs

Driver	DRVAL2163
LED Plate	DOBMODAL2163
Photocell	PHTCEL216x
Glass Shade	GAL2163




AL-2165
ITEM 1600099
6 LEDs


Driver	DRVAL2165
LED Plate	LEDPLTAL2165
Photocell	PHTOCEL
Glass Shade	GAL2165




AL-2777
ITEM 630624409
2 LEDs

Driver	DRVAL2148
Photocell	PHTOCEL
LED Plate	Contact Tech Support

Problem	Inspection	Solution
The light is flickering.	All LEDs are flickering.	Replace the driver.
	Some LEDs are flickering.	Replace the LED plate.
The light is dim.	All LEDs are dim.	Replace the driver.
	Some LEDs are dim.	Replace the LED plate.
Only some of the LEDs turn on.	Check the LEDs for dark spots. 	Replace the LED plate if there are dark spots.
		Replace the driver if there are no dark spots.
The light does not turn on at all.	Cover the photocell with black electrical tape and listen for a click. Remove and replace the tape a few times to confirm if you heard it or not.	Replace the driver if you hear a click or if your lantern does not have a photocell.
		Replace the photocell if you do not hear a click.

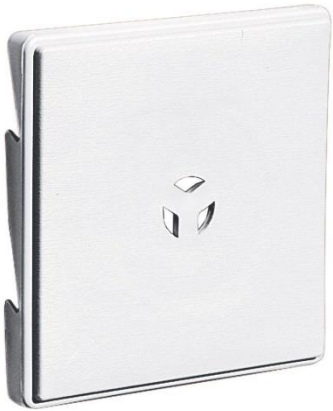
Problema	Inspección	Solución
La luz está parpadeando.	Todos los LEDs están parpadeando.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están parpadeando.	Reemplace la placa LED.
La luz es tenue.	Todos los LEDs están tenue.	Reemplace el conductor.
	Algunos LEDs están tenue.	Reemplace la placa LED.
Sólo algunos de los LEDs se encienden.	Revise los LEDs para ver si hay manchas oscuras. 	Reemplace la placa LED si hay manchas oscuras.
		Reemplace el conductor si no hay manchas oscuras.
La luz no enciende en absoluto.	Cubra la fotocélula con cinta aislante negra y escuche por un clic. Retire y reemplace la cinta varias veces para confirmar si oyó el clic o no.	Reemplace el controlador si escucha un clic o si su linterna no tiene una fotocélula.
		Reemplace la fotocélula si no escucha un clic.

Problèmes	Inspection	Solution
La lumière scintille.	Toutes les DELs clignotent.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs clignotent.	Remplacez la plaque DEL.
La lumière est faible.	Toutes les DELs faible.	Remplacez le conducteur.
	Certains DELs faible.	Remplacez la plaque DEL.
Seules quelques DELs s'allument.	Vérifiez les LEDs pour les taches noires. 	Remplacez la plaque DEL s'il y a des taches noires.
		Remplacez le conducteur s'il n'y a pas de taches noires.
La lumière ne s'allume pas du tout.	Couvrez la photocellule avec du ruban électrique noir et écoutez pour un dé clic. Retirez et remplacez la bande plusieurs fois pour confirmer si vous l'avez entendu ou non.	Remplacez le conducteur si vous entendez un dé clic ou si votre lanterne n'a pas de photocellule.
		Remplacez la photocellule si vous n'entendez pas un dé clic.

Alternative Installations for All Wall Lanterns

Option for exterior siding

Before installing, you will need to purchase a **surface universal mounting block** to level the siding. These can be found in your local home and hardware stores.



Option for rectangular boxes

Altair porch lanterns are designed for octagonal or round outlet boxes; however, they may still be used on rectangular boxes. If the screws are too long to mount on the rectangular box you may cut the screws should be shortened (by 1" for AL-2167 & AL-2169, and 5/8" for AL-2165 & AL-2163), or call customer service to request a set of shorter screws (part MSCRZP1 for AL-2167 & AL-2169; SCRZP58 for AL-2165 & AL-2163).

Email: customerservice@altairlighting.com

Phone: (800) 787-1021 (option 1).

Opción para paredes de perfil irregulares

Antes de la instalación, tendrá que comprar un **bloque de montaje de superficie universal** para nivelar la pared. Estos se pueden encontrar en sus tiendas locales de casa y ferretería.



Opción para cajas rectangulares

Las linternas de porche Altair están diseñadas para cajas de salida octogonales o redondas; sin embargo, todavía se pueden utilizar en cajas rectangulares. Si los tornillos son demasiado largos para montar en la caja rectangular puede cortar la longitud del tornillo (1 pulgada para AL-2167 y AL-2169, y 5/8 pulgadas para AL-2165 y AL-2163), o llame al Servicio al cliente para solicitar un juego de tornillos más cortos (pieza MSCRZP1 para AL-2167 y AL-2169; SCRZP58 para AL-2165 y AL-2163).

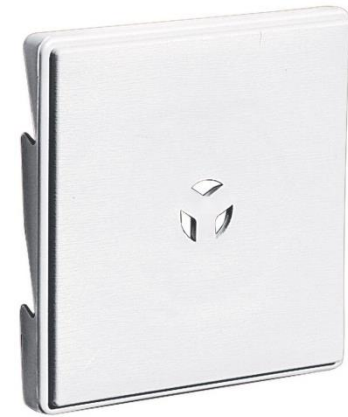
Correo Electrónico:

customerservice@altairlighting.com

Teléfono: (800) 787-1021 (opción 1).

Option pour les murs de profil irrégulier

Avant l'installation, vous devrez acheter un **bloc de montage universel** en surface pour niveler le mur. Ceux-ci peuvent être trouvés dans votre maison locale et les quincailleries.



Option pour boîtes rectangulaires

Les lanternes de porche d'Altair sont conçues pour les boîtes octogonales ou rondes de sortie ; Cependant, ils peuvent encore être utilisés dans les boîtes rectangulaires. Si les vis sont trop longues pour être montées sur la boîte rectangulaire vous pouvez réduire la longueur de la vis (de 1 pouce [2,54 cm] pour AL-2167 et AL-2169, et 5/8 pouce [1,59 cm] pour AL-2165 et AL-2163), ou appeler le service à la clientèle pour demander des vis plus courtes (pièce MSCRZP1 pour AL-2167 et AL-2169; SCRZP58 pour AL-2165 et AL-2163).

Email : customerservice@altairlighting.com

Téléphone : (800) 787-1021 (option 1).

AL-3151 / AL-3162



AL-3151
ITEM 962686

Driver	DRVAL3151
Acrylic Shade	LENAL3151



AL-3162
ITEM 709620

Driver	DRVAL3162
Acrylic Shade	LENAL3162

Problem	Inspection	Solution
The light is flickering, dim, or does not turn on at all.	If you are using a dimmer, go to altairlighting.com and open the <i>Dimmer List</i> for this model.	If your dimmer is not listed on the <i>Dimmer List</i> , replace the dimmer with a compatible dimmer.
	---	Replace the driver.

Problema	Inspección	Solución
La luz está parpadeando, es tenue, o no enciende en absoluto.	Si está utilizando un atenuador, vaya a altairlighting.com y abra la lista de atenuadores (<i>Dimmer List</i>) para este modelo.	Si el atenuador no aparece en la lista de atenuadores (<i>Dimmer List</i>), sustituya el regulador por un regulador compatible.
	---	Reemplace el conductor.

Problèmes	Inspection	Solution
La lumière scintille, est faible, ou ne s'allume pas du tout.	Si vous utilisez un gradateur, allez sur altairlighting.com et ouvrez la liste des gradateurs pour ce modèle.	Si votre gradateur n'est pas répertorié sur la liste des gradateurs (<i>Dimmer List</i>), remplacez le gradateur par un gradateur compatible.
	---	Remplacez le conducteur.

AL-4010



AL-4010
ITEM 1900512

Glass Shade	GAL4010
-------------	---------

Problem	Inspection	Solution
The bulb is not performing properly.	---	Contact MaxLite directly at 1-888-231-8817 or email techsupport@maxlite.com .

Problema	Inspección	Solución
La bombilla no funciona correctamente.	---	Comuníquese con MaxLite directamente al 1-888-231-8817 o envíe un correo electrónico techsupport@maxlite.com .

Problèmes	Inspection	Solution
L'ampoule ne fonctionne pas correctement.	---	Communiquer directement avec MaxLite au 1-888-231-8817 ou par courriel techsupport@maxlite.com .