

App

App-Funktionalitätsprobleme

Die App reagiert nicht auf Befehle. Was soll ich tun?

Probleme mit der Nuance Audio™ App? So beheben Sie sie!

Falls bestimmte Teile der Nuance Audio™ App funktionieren (z. B. der Zugriff auf Menüs), Sie aber nicht über die Startseite mit den Nuance Audio™ Glasses interagieren können, versuchen Sie Folgendes:

1. App neu starten

- Schließen Sie die App vollständig und öffnen Sie sie erneut.
- Dies stellt häufig die Synchronisierung mit der Brille wieder her.

Falls das Problem weiterhin besteht, gehen Sie diese Schritte durch:

- Schritt 1: Telefon neu starten & Bluetooth prüfen
- Starten Sie Ihr Telefon neu.
- Stellen Sie sicher, dass Bluetooth aktiviert ist.
- Schritt 2: Nuance Audio™ Glasses aus- und einschalten
- Brille ausschalten: Halten Sie die Taste am Rahmen etwa 1 Sekunde lang gedrückt.
- Brille einschalten: Drücken und halten Sie die Taste ca. 2 Sekunden, bis die LED am

Bügel grün leuchtet.

- Testen Sie, ob die App jetzt funktioniert.
- Schritt 3: App neu installieren
- Falls das Problem weiterhin besteht, deinstallieren Sie die App und installieren Sie sie erneut.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

App-Funktionalitätsprobleme

Was soll ich tun, wenn ich den personalisierten Kalibrierungsprozess nicht abschließen kann?

Bevor Sie mit der Fehlerbehebung beginnen, stellen Sie bitte sicher, dass Sie das richtige Verfahren zur personenbezogenen Kalibrierung befolgt haben.

Die individuelle Kalibrierung ist ein Prozess, der die Audioeinstellungen Ihrer Nuance Audio™ Glasses optimiert. Die Kalibrierung ist optional, wird jedoch für eine optimale Leistung dringend empfohlen.

Falls Sie diesen Prozess nicht abschließen können, kann dies mit zwei Hauptproblemen zusammenhängen:

Problem 1: Kalibrierungsversuche in einer lauten Umgebung.

Der Kalibrierungsprozess ist möglich, wenn dBs <= 50 dB ist, andernfalls kann er nicht durchgeführt werden. Um sicherzustellen, dass Sie sich in einer ruhigen Umgebung befinden, können Sie Folgendes versuchen:

- Schalten Sie die Brille ein und öffnen Sie die Nuance Audio™ App.
- Auf der Startseite drücken Sie auf „Umgebungsgeräuschemessung“ -> „Jetzt Scannen“.
- Wenn das angezeigte Geräuschniveau (in dB) <= 50 dB beträgt, ist eine Kalibrierung möglich; wenn es darüber liegt, kann die Kalibrierung nicht durchgeführt werden.

Problem 2: App friert ein, während der Kalibrierungsprozess läuft.

In diesem Fall befolgen Sie bitte die folgenden Schritte:

1. Schließen Sie die App und öffnen Sie sie erneut.
2. Schalten Sie die Brille aus und wieder ein.
3. Wenn die Aktionen 1 und 2 nicht ausreichen, fahren Sie mit dem erzwungenen Neustart der Brille fort

Registrierung & Kontoverwaltung

So übertragen Sie Ihr Nuance Audio™ Konto auf ein anderes Mobiltelefon

Falls Ihr vorheriges Telefon nicht mehr verfügbar ist (z. B. aufgrund eines Defekts), können Sie Ihr Konto ganz einfach auf ein neues Gerät übertragen. Folgen Sie diesen Schritten:

Schritt 1: Nuance Audio™ App auf dem neuen Telefon installieren

Laden Sie die App auf Ihr neues Gerät herunter und installieren Sie sie.

Schritt 2: Mit Ihrem bestehenden Konto anmelden

Melden Sie sich mit Ihrer bekannten Kontonummer und Ihrem Passwort an.

Schritt 3: Brille erneut verbinden

Öffnen Sie die App.

Wählen Sie „Meine Brille koppeln“ auf der Startseite, um Ihre Brille mit dem neuen Telefon zu verbinden.

Benötigen Sie weitere Unterstützung?

Kontaktieren Sie uns.

Registrierung & Kontoverwaltung

Wie kann ich die E-Mail-Adresse meines Nuance Audio™ Kontos ändern?

So aktualisieren Sie die E-Mail-Adresse Ihres Nuance Audio™ Kontos

Die E-Mail-Adresse, die bei der Registrierung verwendet wurde, kann leider nicht geändert werden.

Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse aktualisieren möchten, müssen Sie ein neues Konto erstellen. Bevor Sie dies tun, folgen Sie bitte diesen Schritten, um auf Ihr bestehendes Konto zuzugreifen und Ihre Brille zu entkoppeln:

Schritt 1: Zugriff auf den Bereich „Meine Brille“

Öffnen Sie die App und tippen Sie auf das Symbol in der unteren rechten Ecke der Startseite.

Wählen Sie „Einstellungen“ und gehen Sie zum Abschnitt „Meine Brille“.

Schritt 2: Brille entfernen

Scrollen Sie nach unten und wählen Sie „Diese Brille entfernen“, um die Koppelung aufzuheben.

Dadurch können Sie die Brille später mit einem neuen Konto koppeln.

Wichtig: Nach dem Entfernen der Brille müssen Sie 1 Minute warten, bevor Sie sie wieder einschalten.

Neues Konto erstellen und Brille koppeln

Nachdem Sie Ihre Brille erfolgreich entfernt haben, können Sie ein neues Konto erstellen und die Brille erneut koppeln.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

Registrierung & Kontoverwaltung

Was kann ich tun, wenn beim Erstellen oder Ändern meiner Kontaktdaten eine Fehlermeldung erscheint?

Versuchen Sie, die folgenden Schritte zu befolgen:

1. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung:

Stellen Sie sicher, dass Sie über eine funktionierende WLAN- oder mobile Datenverbindung verfügen, da diese erforderlich ist, um Ihr Profil zu aktualisieren.

2. Überprüfen Sie Ihre Daten:

Vergewissern Sie sich, dass alle erforderlichen Felder korrekt ausgefüllt sind. Fehler können auftreten, wenn die Daten nicht im richtigen Format vorliegen.

3. Überprüfen Sie Ihre E-Mail-Adresse:

Stellen Sie sicher, dass Ihre E-Mail-Adresse nicht bereits mit einem anderen Konto verknüpft ist.

Für weitere Unterstützung können Sie uns gerne kontaktieren.

Registrierung & Kontoverwaltung

Ich habe keinen OTP-Code (Einmalpasswort) erhalten und kann meine Registrierung nicht abschließen. Was soll ich tun?

Ein OTP (Einmalpasswort) ist ein Sicherheitscode, der für die einmalige Verwendung beim Einloggen gesendet wird und in der Willkommens-E-Mail enthalten ist. Der numerische Code des Einmalpassworts wird verwendet, um Ihre Identität und die Gültigkeit der bei der Registrierung angegebenen E-Mail-Adresse zu bestätigen und Ihr Passwort abzurufen.

Wenn Sie das OTP nicht erhalten haben, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie den Spam-Ordner:

Vergewissern Sie sich, dass die OTP-E-Mail nicht versehentlich in Ihrem Spam- oder Junk-Ordner gelandet ist.

2. Internet überprüfen:

Stellen Sie sicher, dass Ihr Telefon mit dem Internet verbunden ist. Überprüfen Sie hier Ihre Verbindung: Wie überprüfe ich, ob ich eine funktionierende Datenverbindung habe?

3. Fordern Sie ein neues OTP an:

Falls die E-Mail weiterhin fehlt, können Sie ein neues OTP direkt von der Verifizierungsseite in der mobilen App anfordern.

Für weitere Unterstützung können Sie sich gerne an uns wenden.

App-Konnektivität und Download-Probleme

Ich habe einen Verbindungsfehler in der App erhalten. Wie kann ich das Problem beheben?

Verbindungsfehler in der Nuance Audio™ App – So lösen Sie das Problem

Für die Koppelung der Brille, die Benutzerregistrierung, die Authentifizierung und Firmware-Updates ist eine stabile Internetverbindung (über WLAN oder mobile Daten) erforderlich. Ohne eine Verbindung oder bei einem Fehler können diese Funktionen nicht genutzt werden.

Schritt 1: Netzwerkverbindung prüfen

Stellen Sie sicher, dass Ihr WLAN oder Ihre mobilen Daten ordnungsgemäß funktionieren.

Schritt 2: Verbindung erneut herstellen

Starten Sie Ihr Mobilgerät neu.

Öffnen Sie die App erneut und prüfen Sie, ob die Verbindung zu den Nuance Audio™ Glasses hergestellt wird.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

App-Konnektivität und Download-Probleme

Ich kann die App nicht herunterladen. Wie kann ich das Problem lösen?

Probleme beim Herunterladen der Nuance Audio™ App? So beheben Sie sie

Falls Sie die App nicht herunterladen können, versuchen Sie folgende Schritte:

Schritt 1: Internetverbindung prüfen

Stellen Sie sicher, dass Ihr WLAN oder Ihre mobilen Daten stabil sind.

Schritt 2: Speicherplatz überprüfen

Prüfen Sie, ob genügend Speicherplatz auf Ihrem Telefon verfügbar ist.

Schritt 3: Betriebssystem aktualisieren

Stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone das neueste Betriebssystem verwendet und mit der App kompatibel ist.

Schritt 4: App Store neu starten

Schließen Sie den Google Play Store (Android) oder den App Store (iOS).

Öffnen Sie ihn erneut und versuchen Sie den Download erneut.

Schritt 5: Telefon neu starten

Ein einfacher Neustart kann oft Downloadprobleme beheben.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

Akku und Aufladen

Brillenladeprobleme

Meine Brille lädt sich nicht auf. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Nuance Audio™ Brille nicht aufgeladen wird, versuchen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Ladeposition überprüfen

Stellen Sie sicher, dass der Ladebereich der Brille nach oben zeigt und korrekt auf dem Ladepad ausgerichtet ist. (Visuelle Darstellung einfügen)

Schritt 2: Passendes Netzteil und Kabel verwenden

Verwenden Sie ein Standard-USB-C-Ladegerät oder eine USB-C-Stromquelle (mindestens 5V), um das mitgelieferte Ladepad mit dem USB-C-Kabel anzuschließen.

Schritt 3: Verbindungen überprüfen

Vergewissern Sie sich, dass das Ladepad sicher mit dem Ladekabel verbunden ist und das Kabel korrekt mit dem Netzadapter verbunden ist.

Wenn Sie das Kabel anschließen, sollte für 3 Sekunden ein durchgehend grünes Licht leuchten – dies zeigt eine ordnungsgemäße Verbindung und das Hochfahren an.

Ein blinkendes rotes Licht oder kein Licht bedeutet, dass das Ladepad möglicherweise defekt ist. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.

Schritt 4: Netzteil überprüfen

Stellen Sie sicher, dass das Netzteil in einwandfreiem Zustand ist und keine sichtbaren Schäden aufweist.

Schritt 5: Position der Brille anpassen

Wenn die Brille immer noch nicht aufgeladen wird, versuchen Sie, ihre Position auf dem Ladepad vorsichtig zu korrigieren.

Schritt 6: Mobilgerät neu starten

Überprüfen Sie nochmals, ob die Brille korrekt auf dem Ladepad positioniert ist.

Starten Sie Ihr Mobilgerät neu, öffnen Sie die Nuance Audio™ App und warten Sie etwa 20 Sekunden.

Sie sollten nun die Ladeanzeige auf dem Bildschirm sehen.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, sollte das Ladeproblem behoben sein.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

Brillenladeprobleme

Meine Brille lädt nicht vollständig auf. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Brille nicht richtig aufgeladen wird, führen Sie bitte eine vollständige Entladung und Wiederaufladung durch, indem Sie diese Schritte befolgen:

Schritt 1: Brille vollständig entladen

Verwenden Sie die Brille, bis die Batterie vollständig entladen ist und sie sich automatisch ausschaltet. Warten Sie danach mindestens 30 Minuten.

Schritt 2: Brille aufladen

Legen Sie die Brille auf das Nuance Audio™ Ladepad und lassen Sie sie vollständig aufladen. Es wird empfohlen, die Brille mindestens 3 Stunden auf dem Ladepad zu lassen.

Benötigen Sie weitere Hilfe?
Kontaktieren Sie uns.

Brillenladeprobleme

Der Akku meiner Brille entleert sich sehr schnell. Was kann ich tun?

Optimierung der Akkuleistung und -lebensdauer Ihrer Nuance Audio™ Brille

Um die Akkulaufzeit zu verlängern, empfehlen wir, den Audiomodus auszuschalten, wenn er nicht verwendet wird.

Wenn Ihre Brille neu ist und die Akkulaufzeit weniger als 6 Stunden beträgt, gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1: Brille zurücksetzen
Setzen Sie Ihre Brille auf die Werkseinstellungen zurück.

Schritt 2: Brille vollständig entladen und aufladen

Lassen Sie die Batterie vollständig entladen, bis die Brille sich von selbst ausschaltet.

Warten Sie danach mindestens 30 Minuten, bevor Sie die Brille wieder auf das Ladepad legen.

Lassen Sie die Brille mindestens 4 Stunden aufladen, um sicherzustellen, dass sie vollständig aufgeladen wird.

Benötigen Sie weitere Hilfe?
Kontaktieren Sie uns.

Probleme beim Aufladen der Remote Control

Meine Fernbedienung ist leer. Was kann ich tun?

So ersetzen Sie die Batterie in Ihrer Fernbedienung

Wenn die Fernbedienung keinen Akku mehr hat, müssen Sie die Batterie austauschen. Befolgen Sie diese einfachen Schritte:

Schritt 1: Batteriefach öffnen
Verwenden Sie eine Nadel oder einen Zahnstocher, um das Batteriefach vorsichtig zu öffnen.

Schritt 2: Alte Batterie entfernen
Entfernen Sie vorsichtig die alte Batterie mit der Nadel oder dem Zahnstocher und setzen Sie eine neue CR2450-Batterie ein.

Schritt 3: Batteriefach schließen
Schieben Sie die Abdeckung des Batteriefachs wieder an ihren Platz.

Nach diesen Schritten sollte Ihre Fernbedienung wieder einsatzbereit sein.

Benötigen Sie weitere Hilfe?
Kontaktieren Sie uns.

Firmware

Firmware- und System-Update-Probleme

Ich kann das Firmware-Upgrade nicht ausführen. Was kann ich tun?

Bevor Sie mit der Fehlerbehebung beginnen, stellen Sie bitte sicher, dass Sie das richtige Verfahren zur Firmware-Aktualisierung befolgt haben.

Wenn Sie Probleme mit dem Firmware-Update Ihrer Nuance Audio™ Glasses haben, befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Stellen Sie die Internetverbindung sicher

Für das Update ist eine funktionierende WLAN- oder mobile Datenverbindung erforderlich. Bitte beachten Sie, dass Störungen, wie z.B. ein eingehender Anruf, die Verbindung beeinträchtigen und das Firmware-Update unterbrechen können.

Schritt 2: Überprüfen Sie den Status der Brille

Stellen Sie sicher, dass die Brille vollständig aufgeladen und in der Nähe Ihres Telefons ist.

Schritt 3: Verwenden Sie das Gerät während des Updates nicht

Sowohl das Telefon als auch die Brille sollten nah beieinander bleiben und während des Updates nicht verwendet werden.

Schritt 4: Überprüfen der Autorisierung von Hintergrundaktivitäten

Energiesparende Einstellungen können die Aktivität von Anwendungen, die im Hintergrund laufen, einschränken. Deaktivieren Sie in solchen Fällen den Energiesparmodus.

Schritt 5: Bitte vermeiden Sie die Bildschirmsperre des Smartphones während des Firmware-Updates
Sie können den Smartphone-Bildschirm während des Firmware-Updates manuell eingeschaltet lassen oder vor Beginn der Firmware-Aktualisierung die Einstellungen Ihres Smartphones ändern, indem Sie die automatische Sperre nur während der Firmware-Aktualisierung der Brille auf „Nie“ stellen. Anschließend können Sie die automatische Sperre wieder wie gewünscht einstellen.

Schritt 6: Bitte beachten Sie, dass während des Firmware-Updates Fehler auftreten können, wenn die Brille auf dem Ladepad platziert wird und ihr Akku während des Update-Prozesses 100% erreicht. Um dieses Problem zu lösen, entfernen Sie die Brille vom Ladepad, schalten Sie sie dann erneut ein und lassen Sie sie sich erneut mit der App verbinden, bevor Sie das Update erneut versuchen.

Wenn Probleme weiterhin bestehen, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice.

Beachten Sie, dass während der Firmware-Aktualisierung eine Fehlermeldung angezeigt werden kann. Dies kann vorkommen, da die Nuance Audio™ Glasses 90 Sekunden zum Neustart benötigen. Wenn der Neustart nicht innerhalb dieser Zeit erfolgt, wird möglicherweise eine Fehlermeldung angezeigt. In diesem Fall überprüfen Sie bitte die Firmware-Version, nachdem Sie die Brille wieder mit der App verbunden haben: Das Update wurde möglicherweise trotz der angezeigten Fehlermeldung erfolgreich durchgeführt.

Firmware- und System-Update-Probleme

Meine Brille funktioniert nach einem Firmware-Update nicht. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Nuance Audio™ Glasses nach einem Firmware-Update nicht reagiert, schalten Sie sie bitte aus und wieder ein.

Schritt 2: Laden Sie Ihre Nuance Audio™ Glasses auf, warten Sie auf die vollständige Aufladung, und versuchen Sie dann erneut, sie einzuschalten.

Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns.

Firmware- und System-Update-Probleme

Ich habe einen Fehler erhalten, während ich versuchte, ein Firmware- oder System-Update auf meiner Brille zu installieren. Was kann ich tun?

Wenn Sie Probleme haben, ein Firmware-Update auf Ihrer Brille durchzuführen, befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung

Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät mit WLAN oder mobilen Daten verbunden ist.

Schritt 2: Überprüfen Sie den Ladezustand der Brille

Stellen Sie sicher, dass Ihre Brille vollständig aufgeladen und in der Nähe Ihres Telefons ist.

Schritt 3: Verwenden Sie die Geräte nicht

Sowohl Ihr Telefon als auch die Brille sollten während des Updates inaktiv bleiben, um Unterbrechungen zu vermeiden.

Schritt 4: Bitte vermeiden Sie das Sperren des Smartphone-Bildschirms während des Updates.

Sie können den Bildschirm Ihres Smartphones während der Firmware-Aktualisierung manuell eingeschaltet lassen oder vor Beginn der Firmware-Aktualisierung die Einstellungen Ihres Smartphones ändern, indem Sie die automatische Sperre nur während der Firmware-Aktualisierung der Brille auf „Nie“ stellen. Anschließend können Sie die automatische Sperre wieder wie gewünscht einstellen.

Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns. Beachten Sie, dass während der Firmware-Aktualisierung eine Fehlermeldung angezeigt werden kann. Dies kann vorkommen, da die Nuance Audio™ Glasses 90 Sekunden zum Neustart benötigen. Wenn der Neustart nicht innerhalb dieser Zeit erfolgt, wird möglicherweise eine Fehlermeldung angezeigt. In diesem Fall überprüfen Sie bitte die Firmware-Version, nachdem Sie die Brille wieder mit der App verbunden haben: Das Update wurde möglicherweise trotz der angezeigten Fehlermeldung erfolgreich durchgeführt.

Allgemeine Schritte zur Problembeschebung

Allgemeines unerwartetes Verhalten der Brille

Wie kann ich einen Neustart meiner Brille erzwingen?

Wenn die Brille nicht reagiert und auf keine Eingaben reagiert, folgen Sie bitte diesen Schritten, um die Brille neu zu starten:

Schritt 1: Drücken und halten Sie die Taste am rechten Bügel für 12 Sekunden, bis sich die Brille ausschaltet.

Schritt 2: Drücken und halten Sie die Taste für 2 Sekunden, um die Brille wieder einzuschalten.

Allgemeines unerwartetes Verhalten der Brille

Wie kann ich meine Brille auf Werkseinstellungen zurücksetzen?

Sie können Ihre Brille auf zwei Arten auf die Werkseinstellungen zurücksetzen:

Verwendung der App

- a. Öffnen Sie die App.
- b. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol unten rechts auf der Startseite der App „Menü“
- c. Wählen Sie „Einstellungen“.
- d. Innerhalb der Einstellungen wählen Sie den Abschnitt „Meine Brille“ und scrollen Sie nach unten zu „Werkseinstellungen“.
- e. Bestätigen Sie „Werkseinstellungen zurücksetzen“.

Verwendung der Brille

- a. Drücken Sie während des Kopplungsvorgangs 7 Mal die Taste.
- b. Die LED am rechten Bügel leuchtet lila auf und zeigt damit an, dass die Brille auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt wird.

Wichtiger Hinweis: Bitte beachten Sie, dass das Gerät durch das Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen auf die ursprünglichen Einstellungen zurückgesetzt wird. Dies umfasst die folgenden Änderungen: ursprüngliche Audio-Konfiguration, „Kalibrierung“, gekoppelte Geräte. Bitte beachten Sie, dass es nach dem Abschluss der Operation „Diese Brille entfernen“ notwendig ist, 1 Minute zu warten, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Sobald der Werksreset abgeschlossen ist, müssen Sie:

- a. Das Gerät in der Nuance App entfernen.
- b. Klicken Sie auf das Symbol im unteren rechten Bereich der Startseite. Wählen Sie „Einstellungen“, gehen Sie dann zum Abschnitt „Meine Brille“, scrollen Sie nach unten und wählen Sie „Diese Brille entfernen“. Bitte beachten Sie, dass es nach dem Abschluss der Operation „Diese Brille entfernen“ notwendig ist, 1 Minute zu warten, bevor Sie die Brille wieder einschalten.
- c. Entfernen Sie das Gerät im Bluetooth-Menü Ihres Telefons.
- d. Koppeln Sie die Brille erneut.
- e. Führen Sie den Kalibrierungsprozess erneut durch.
- f. Stellen Sie Ihre bevorzugten Höreinstellungen manuell wieder her; dazu gehören Voreinstellungen, Ihre eigenen Stimmeinstellungen usw.

Indem Sie diese Schritte befolgen, setzen Sie Ihre Brille erfolgreich zurück und stellen Ihre bevorzugten Einstellungen wieder her.

Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

Allgemeines unerwartetes Verhalten der Brille

Ich habe Probleme, den Audiomodus durch zweimaliges Tippen auf den Touchbereich an meiner Brille zu ändern. Was soll ich tun?

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, den Audiomodus durch Doppeltippen auf den Touchbereich zu ändern, können Sie Folgendes versuchen:

- Verwenden Sie zwei Finger oder vier Finger, um das Doppeltippen auszuführen.
- Warten Sie zwischen den Versuchen einige Sekunden.

Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie bitte unseren Kundensupport.

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie kann ich das Betriebssystem meines Handys aktualisieren?

Firmware auf Android-Smartphones aktualisieren

Die Aktualisierung der Firmware auf einem Android-Gerät erfolgt in der Regel über ein Over-the-Air (OTA)-Update. Der Prozess kann je nach Hersteller und Modell leicht variieren. So überprüfen Sie, ob ein Update verfügbar ist:

1. Öffnen Sie die Einstellungen.
2. Scrollen Sie nach unten und tippen Sie auf System.
3. Wählen Sie System-Update oder Software-Update.
4. Wenn ein Update verfügbar ist, folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um es herunterzuladen und zu installieren (eine WLAN-Verbindung wird empfohlen).

Firmware auf iOS (iPhone) aktualisieren

Das einfachste Verfahren für die Aktualisierung eines iPhones erfolgt ebenfalls über ein Over-the-Air (OTA)-Update. Um zu überprüfen, ob ein Update verfügbar ist, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Einstellungen.
2. Scrollen Sie nach unten und wählen Sie Allgemein.
3. Tippen Sie auf Software-Update.
4. Wenn ein Update verfügbar ist, wird es angezeigt. Tippen Sie auf Herunterladen und Installieren.
5. Nach dem Download wählen Sie Jetzt Installieren (eine WLAN-Verbindung wird empfohlen).
6. Ihr iPhone wird neu gestartet, und das Update beginnt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät während der Installation eingeschaltet bleibt.

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie lade ich eine neue App auf mein Handy?

Apps auf Android-Smartphones herunterladen

Um eine App auf Ihrem Android-Gerät herunterzuladen, folgen Sie diesen Schritten im Google Play Store:

1. Öffnen Sie den Google Play Store. Tippen Sie auf das Play Store-Symbol (ein mehrfarbiges Dreieck), das Sie auf Ihrem Startbildschirm oder in Ihrem App-Drawer finden.
2. Geben Sie den Namen der App, die Sie herunterladen möchten, in die Suchleiste oben auf dem Bildschirm ein.
3. Drücken Sie die Suchtaste (meistens ein Lupensymbol) auf Ihrer Tastatur.
4. Durchsuchen Sie die Ergebnisse und tippen Sie auf die App, um die App-Seite zu öffnen.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche Installieren.
6. Die App wird automatisch heruntergeladen und installiert.

Nach der Installation können Sie direkt auf Öffnen tippen, um die App zu starten.

Apps auf iOS-Smartphones herunterladen

Um eine App auf Ihrem iOS-Gerät herunterzuladen, verwenden Sie den App Store:

1. Tippen Sie auf das App Store-Symbol (ein blaues Symbol mit einem weißen „A“) auf Ihrem Startbildschirm.
2. Gehen Sie zur Suchregisterkarte unten rechts und geben Sie den Namen der gewünschten App in die Suchleiste oben ein.
3. Drücken Sie die*Suchen-Taste auf Ihrer Tastatur.
4. Scrollen Sie durch die Suchergebnisse und tippen Sie auf die App, die Sie herunterladen möchten.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche „Erhalten“ neben der App und bestätigen Sie den Download mit Face ID, Touch ID oder Ihrem Apple ID-Passwort, je nach den Einstellungen Ihres Geräts.
6. Der Download beginnt, und Sie können den Fortschritt beobachten, während der Download-Kreis sich füllt.

Nach Abschluss der Installation wird die Schaltfläche „Erhalten“ zu „Öffnen“. Sie können die App entweder direkt im App Store starten oder auf Ihrem Startbildschirm finden.“

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie aktualisiere ich auf meinem Handy Apps?

Apps auf Android-Smartphones aktualisieren

Um eine App auf Ihrem Android-Gerät zu aktualisieren, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie den Google Play Store, indem Sie auf das Play Store-Symbol auf Ihrem Startbildschirm oder im App-Drawer tippen.
2. Tippen Sie auf Ihr Profilbild in der oberen rechten Ecke des Bildschirms.
3. Wählen Sie im Menü „Apps und Geräte verwalten“.
4. Wechseln Sie zum Tab „Übersicht“ und tippen Sie auf „Updates verfügbar“. Es wird eine Liste der Apps angezeigt, für die ein Update verfügbar ist.
5. App aktualisieren: Suchen Sie die App, die Sie aktualisieren möchten, und tippen Sie neben ihr auf „Aktualisieren“. Wenn Sie alle Apps auf einmal aktualisieren möchten, tippen Sie auf „Alle aktualisieren“.

Apps auf iOS-Smartphones aktualisieren

Um eine App auf Ihrem iPhone zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den App Store.
2. Tippen Sie auf Ihr Profilbild in der oberen rechten Ecke des Bildschirms.
3. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Verfügbare Updates“.
4. App aktualisieren: Suchen Sie die App, die Sie aktualisieren möchten, und tippen Sie neben ihr auf „Aktualisieren“.
5. Wenn mehrere Apps Updates haben, können Sie auch auf „Alle aktualisieren“ tippen, um alle verfügbaren Updates gleichzeitig zu installieren.“

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie schalte ich Bluetooth auf meinem Handy ein oder aus?

Haftungsausschluss: Wenn Nutzer:innen Probleme mit der Bluetooth-Konnektivität haben, liegt dies häufig an den begrenzten Möglichkeiten der Bluetooth-Technologie und nicht an spezifischen Problemen mit den Geräten (in diesem Fall den Nuance Audio™ Glasses oder dem Telefon, auf dem die App läuft). Bluetooth-Verbindungen können durch Faktoren wie Interferenzen von anderen elektronischen Geräten oder bestimmten Umweltbedingungen beeinträchtigt werden, die außerhalb der Kontrolle der einzelnen Produkte liegen. In einigen Fällen kann es vorkommen, dass eines der Geräte vorübergehend nicht reagiert, während es auf die Wiederherstellung der Verbindung wartet.

Für Android-Smartphones

Über die Schnelleinstellungen (schnellste Methode)

Schritt 1: Wischen Sie von der oberen Bildschirmkante nach unten, um das Panel der Schnelleinstellungen zu öffnen (eventuell müssen Sie zweimal nach unten wischen, um alle Optionen zu sehen).

Schritt 2: Suchen Sie das Bluetooth-Symbol (in der Regel ein „B“-Symbol).

Schritt 3: Tippen Sie auf das Symbol, um Bluetooth ein- oder auszuschalten. Das Symbol wird hervorgehoben (häufig blau), wenn Bluetooth eingeschaltet ist, und grau, wenn es ausgeschaltet ist.

Über die Einstellungen-App

Schritt 1: Öffnen Sie die Einstellungen-App (Zahnrad-Symbol) auf Ihrem Startbildschirm oder im App-Drawer.

Schritt 2: Scrollen Sie nach unten und tippen Sie auf „Verbundene Geräte“ (oder „Verbindungen“ oder „Bluetooth“, je nach Ihrem Gerät).

Schritt 3: Tippen Sie auf „Bluetooth“ und schalten Sie den Schalter ein oder aus.

Über Sprachbefehle (Google Assistant)

Schritt 1: Aktivieren Sie Google Assistant, indem Sie „Hey Google“ sagen oder die Home-Taste gedrückt halten (oder von den unteren Ecken auf einigen Geräten nach oben wischen).

Schritt 2: Sagen Sie „Bluetooth einschalten“ oder „Bluetooth ausschalten“.

Für iOS-Smartphones

Über das Control Center

Schritt 1: Öffnen Sie das Control Center:

- Bei iPhone X und späteren Modellen wischen Sie von der oberen rechten Ecke des Bildschirms nach unten.

- Wischen Sie auf dem iPhone 8 und früher von unten nach oben auf dem Bildschirm.

Schritt 2: Suchen Sie das Bluetooth-Symbol (ein „B“-Symbol) und tippen Sie darauf, um Bluetooth ein- oder auszuschalten. Das Symbol wird blau sein, wenn Bluetooth eingeschaltet ist, und grau, wenn es ausgeschaltet ist.

Über die Einstellungen-App

Schritt 1: Öffnen Sie die Einstellungen-App (Zahnrad-Symbol) auf Ihrem Startbildschirm.

Schritt 2: Tippen Sie auf „Bluetooth“.

Schritt 3: Schalten Sie den Schalter neben Bluetooth oben auf dem Bildschirm um. Es wird grün sein, wenn Bluetooth eingeschaltet ist, und grau, wenn es ausgeschaltet ist.

Über Siri

Schritt 1: Aktivieren Sie Siri, indem Sie „Hey Siri“ sagen oder die Seitentaste (oder die Home-Taste bei älteren Modellen) gedrückt halten.

Schritt 2: Sagen Sie „Bluetooth einschalten“ oder „Bluetooth ausschalten“."

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie kann ich ein Gerät über Bluetooth mit meinem Handy koppeln und entkoppeln?

Haftungsausschluss: Probleme mit der Bluetooth-Konnektivität können häufig auf die begrenzten Möglichkeiten der Bluetooth-Technologie zurückzuführen sein und sind nicht zwangsläufig auf Fehler des Geräts (z. B. der Nuance Audio™ Glasses oder des verwendeten Telefons) zurückzuführen.

Störungen durch andere elektronische Geräte oder bestimmte Umweltbedingungen können die Verbindung beeinflussen, was außerhalb der Kontrolle einzelner Produkte liegt. In einigen Fällen kann es vorkommen, dass ein Gerät vorübergehend nicht reagiert, während es versucht, die Verbindung wiederherzustellen.

Koppeln und Entkoppeln von Geräten auf Android-Geräten:

1. Öffnen Sie die Einstellungen.
2. Tippen Sie auf „Verbundene Geräte“ oder „Verbindungen“ (je nach Gerät).
3. Aktivieren Sie Bluetooth.

4. Setzen Sie das Gerät, das Sie koppeln möchten (z. B. Kopfhörer oder Lautsprecher), in den Koppelungsmodus. Dies erfordert normalerweise das Drücken der Ein-/Austaste oder der Bluetooth-Taste, bis ein Licht blinkt oder ein Ton ertönt. Konsultieren Sie das Handbuch des Geräts für detaillierte Anweisungen.

5. Wählen Sie das Gerät aus, mit dem Sie koppeln möchten.

6. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Koppelungsvorgang abzuschließen. Falls erforderlich, geben Sie die PIN ein (häufig 0000 oder 1234).

Um die Verbindung zu trennen:

1. Öffnen Sie die Einstellungen und tippen Sie auf „Verbundene Geräte“ oder „Verbindungen“.

2. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie entkoppeln möchten.

3. Tippen Sie auf das Zahnrad-Symbol oder das Drei-Punkte-Menü neben dem Gerätenamen.

4. Wählen Sie „Entfernen“ oder „Entkoppeln“ (je nach Gerät) und bestätigen Sie.

Koppeln und Entkoppeln von Geräten auf iOS:

1. Öffnen Sie die Einstellungen und gehen Sie zu „Bluetooth“.

2. Stellen Sie sicher, dass der Bluetooth-Schalter auf „Ein“ steht.

3. Setzen Sie das Bluetooth-Gerät in den Koppelungsmodus, indem Sie die entsprechenden Anweisungen für Ihr Gerät befolgen (normalerweise durch Drücken einer Koppelungstaste oder Einschalten).

4. In den Bluetooth-Einstellungen Ihres iPhones erscheint das Gerät unter „Andere Geräte“.

5. Tippen Sie auf den Namen des Geräts, um die Verbindung herzustellen. Möglicherweise müssen Sie eine PIN eingeben oder einen Code bestätigen. Nach der Bestätigung wird Ihr iPhone mit dem Gerät verbunden.

Um die Verbindung zu trennen:

1. Öffnen Sie „Einstellungen“ > „Bluetooth“.

2. Finden Sie das gekoppelte Gerät unter „Meine Geräte“ und tippen Sie darauf.

3. Tippen Sie auf das „i“-Symbol neben dem Gerätenamen.

4. Wählen Sie „Dieses Gerät entfernen“ und bestätigen Sie.

Das Gerät wird dann entkoppelt und aus der Liste der gekoppelten Geräte entfernt. Wenn Sie es später wieder koppeln möchten, müssen Sie den Koppelungsvorgang erneut durchführen."

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

Meine Brille lässt sich nicht einschalten oder scheint nicht zu reagieren. Was kann ich tun?

Möglicherweise ist Ihre Brille nicht eingeschaltet. Um sie einzuschalten, halten Sie die Multifunktionstaste etwa 2 Sekunden lang gedrückt. Die LED am rechten Bügel leuchtet auf und zeigt an, dass die Brille eingeschaltet ist.

Die LED-Farbe zeigt auch den Akkustand an:

- Rot: Akkustand liegt bei 0-20 %

- Grün: Akkustand liegt über 20 %

Wenn der Akku fast leer ist, blinkt die LED rot, und die Brille schaltet sich aus, wenn der Akku vollständig entladen ist.

Es ist auch möglich, dass Ihre Brille keinen Akku mehr hat. Legen Sie die Brille auf das Ladepad, um sie aufzuladen. Die LED des Ladepads leuchtet grün, wenn die Brille zu über 96 % aufgeladen ist.

Falls das Problem weiterhin besteht und die Brille nicht reagiert, können Sie die Brille wie folgt neu starten:

1. Drücken und halten Sie die Taste am rechten Bügel für 12 Sekunden, bis die Brille sich ausschaltet.
2. Drücken und halten Sie die Taste 2 Sekunden lang, um die Brille wieder einzuschalten.

Für weitere Unterstützung können Sie sich gerne an uns wenden.

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

Mein Ladepad lässt sich nicht einschalten oder scheint nicht zu reagieren. Was kann ich tun?

Überprüfen Sie bitte die folgenden Punkte:

1. Ladeposition: Achten Sie darauf, dass der Ladebereich des Pads nach oben zeigt und die Brille flach sowie korrekt ausgerichtet auf dem Ladebereich liegt.
2. Verbindungen: Stellen Sie sicher, dass das Ladepad sicher mit dem Kabel verbunden ist und das Kabel fest mit dem Transformator verbunden ist. Lose Verbindungen können das ordnungsgemäße Funktionieren des Pads beeinträchtigen.
3. Geeignetes Netzteil und Kabel: Verwenden Sie ein Standard-USB-C-Ladegerät oder eine USB-C-Stromquelle (mindestens 5V), um das Ladepad mit dem mitgelieferten USB-C-Kabel anzuschließen.
4. Transformator: Überprüfen Sie, ob der Transformator funktioniert und nicht beschädigt ist, da ein defekter Transformator den Ladevorgang beeinträchtigen kann.

Sollten diese Schritte das Problem nicht lösen, stehen wir Ihnen gerne für weitere Unterstützung zur Verfügung.

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

Meine Fernbedienung lässt sich nicht einschalten oder scheint nicht zu reagieren. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Fernbedienung nicht reagiert oder sich nicht einschalten lässt, überprüfen Sie zunächst, ob die Batterie korrekt im Fach eingelegt ist. Wenn die Batterie schon länger als sechs Monate in Gebrauch ist, könnte es Zeit für einen Austausch. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Öffnen Sie das Batteriefach:
Verwenden Sie eine Nadel oder einen Zahnstocher, um das Batteriefach vorsichtig zu öffnen. (Visuelle Anweisungen hinzufügen.)

2. Ersetzen Sie die Batterie:
Entfernen Sie die alte Batterie mit einer Nadel oder einem Zahnstocher und setzen Sie eine neue CR2450-Batterie ein. Achten Sie darauf, die Batterie richtig auszurichten.

3. Schließen Sie das Fach:
Schieben Sie die Tür des Batteriefachs zurück und stellen Sie sicher, dass sie sicher einrastet.

4. Testen Sie die Remote Control:
Schalten Sie die Remote Control erneut ein. Wenn sie immer noch nicht reagiert, überprüfen Sie, ob die neue Batterie funktioniert, oder versuchen Sie, andere Problemlösungen in Betracht zu ziehen.

Für weitere Unterstützung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie schließe und öffne ich eine App auf meinem Telefon?

Für iOS:

Um eine App zu schließen:

1. App-Wechsler öffnen:
- Bei Geräten mit Face ID: Wischen Sie nach oben und halten Sie an.
- Bei Geräten mit Home-Taste: Doppelklicken Sie auf die Home-Taste.

2. App finden und schließen:
- Wischen Sie nach links oder rechts, um die App zu finden, und wischen Sie dann nach oben, um sie zu schließen.

Um die App erneut zu öffnen:

1. Gehen Sie zum Startbildschirm und tippen Sie auf das App-Symbol.

Für Android:

Um eine App zu schließen:

1. Öffnen Sie die zuletzt verwendeten Apps:

- Wischen Sie nach oben und halten Sie an oder drücken Sie die Schaltfläche „Kürzliche Apps“.

2. App finden und schließen:

- Wischen Sie nach links oder rechts, um die App zu finden, und wischen Sie sie dann nach oben oder zur Seite, um sie zu schließen.

Um die App erneut zu öffnen:

Gehen Sie zum Startbildschirm und tippen Sie auf das App-Symbol.

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie kann ich den Speicherplatz auf meinem Mobiltelefon überprüfen?

Für iOS:

1. Öffnen Sie die Einstellungen: Tippen Sie auf das „Einstellungen“-Symbol.

2. Gehen Sie zu „Allgemein“: Scrollen Sie nach unten und wählen Sie „Allgemein“.

3. Tippen Sie auf „iPhone-Speicher“: Hier finden Sie eine detaillierte Übersicht über den Speicherplatz auf Ihrem Gerät.

Für Android:

1. Öffnen Sie die Einstellungen: Tippen Sie auf das „Einstellungen“-Symbol.

2. Suchen Sie nach „Speicher“: Je nach Gerät finden Sie diese Option unter „Gerätepflege“, „Gerätewartung“ oder „Über das Telefon“.

3. Sehen Sie sich den verfügbaren und genutzten Speicher an: Hier erhalten Sie eine Übersicht des Speichers auf Ihrem Gerät.

Allgemeine Aktionen auf Ihrem Telefon

Wie kann ich überprüfen, ob meine Datenverbindung funktioniert und/oder eingeschaltet ist?

Für iOS:

1. Aktivieren Sie mobile Daten: Gehen Sie zu "Einstellungen" > "Mobilfunk" und aktivieren Sie diese.

2. Überprüfen Sie die Statusleiste: Achten Sie auf die Signalbalken und das Netzwerksymbol (5G, LTE). Wenn „Kein Dienst“ angezeigt wird, besteht keine Verbindung.

3. Testen Sie die Verbindung: Öffnen Sie einen Browser und versuchen Sie, eine Webseite zu laden.

4. Überprüfen Sie das WLAN: Vergewissern Sie sich, dass Ihr Gerät mit einem WLAN-Netzwerk verbunden ist oder aktivieren Sie das WLAN.

5. Stellen Sie sicher, dass der Flugmodus deaktiviert ist: Prüfen Sie in den Einstellungen oder im Kontrollzentrum, ob der Flugmodus ausgeschaltet ist.

Für Android:

1. Aktivieren Sie mobile Daten: Gehen Sie zu "Einstellungen" > "Verbindungen" (oder "Netzwerk & Internet") > "Mobile Daten".
2. Überprüfen Sie die Statusleiste: Achten Sie auf Signalbalken und Netzwerksymbole. „Kein Dienst“ oder „E“ weist auf eine schwache oder fehlende Verbindung hin.
3. Testen Sie die Verbindung: Öffnen Sie einen Browser und laden Sie eine Webseite.
4. Überprüfen Sie das WLAN: Vergewissern Sie sich, dass das WLAN eingeschaltet ist oder dass Sie mobile Daten verwenden, wenn WLAN nicht verbunden ist.
5. Stellen Sie sicher, dass der Flugmodus deaktiviert ist: Prüfen Sie in den Einstellungen oder im Schnellzugriffsmenü, ob der Flugmodus aus ist.
6. Starten Sie die mobilen Daten neu: Deaktivieren und aktivieren Sie die mobilen Daten oder starten Sie Ihr Gerät neu.

Klang

Allgemeine Verstärkungsprobleme

Ich habe keine Klangverstärkung. Was kann ich tun?

Wenn Sie mit Ihrer Brille eine eingeschränkte Klangverstärkung erleben, befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass die Brille betriebsbereit ist
Vergewissern Sie sich, dass Ihre Brille eingeschaltet ist.

Schritt 2: Die Brille neu starten
Falls der Klang weiterhin eingeschränkt ist, versuchen Sie, die Brille aus- und wieder einzuschalten.

Schritt 3: Setzen Sie die Brille auf die Werkseinstellungen zurück
Wenn das Problem weiterhin besteht, führen Sie einen Werksreset durch.

Falls das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns bitte.

Allgemeine Verstärkungsprobleme

Ich habe eine eingeschränkte Klangverstärkung. Was kann ich tun?

Wenn Sie mit Ihrer Brille eine eingeschränkte Klangverstärkung erleben, können Sie die folgenden Schritte ausprobieren, um Ihr Audioerlebnis zu verbessern:

Schritt 1: Erhöhen Sie die Lautstärke
Überprüfen Sie, ob die Lautstärke Ihrer Brille auf einem geeigneten Niveau eingestellt ist.

Schritt 2: Wählen Sie eine andere Voreinstellung
Falls die Lautstärkeanpassung nicht ausreicht, versuchen Sie, zu einer anderen Voreinstellung zu wechseln. Dies können Sie direkt über die Startseite der App tun.

Schritt 3: Passen Sie den Hintergrundgeräuschpegel an
Wenn der Klang immer noch nicht optimal ist, erhöhen Sie den Hintergrundgeräuschpegel von „Reduziert“ auf „Standard“ über die Startseite der App.

Schritt 4: Führen Sie den geführten Kalibrierungsprozess durch
Falls Sie den geführten Kalibrierungsprozess noch nicht durchgeführt haben oder er schon länger her ist, könnte es hilfreich sein, dies jetzt zu tun.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, sollte die Klangverstärkung Ihrer Brille verbessert werden. Falls das Problem weiterhin besteht, können Sie uns gerne kontaktieren.

Allgemeine Verstärkungsprobleme

Die Klangverstärkung setzt immer wieder aus. Was soll ich tun?

Wenn Sie mit Ihren Nuance Audio™ Glasses eine immer wieder unterbrochene Klangverstärkung erleben, gehen Sie bitte wie folgt vor, um die Klangqualität zu verbessern:

Schritt 1: Überprüfen Sie den Batteriestand
Es könnte sein, dass die Brille einen niedrigen Akkustand hat. Laden Sie sie auf und warten Sie, bis die LED-Leuchte anzeigt, dass der Akku voll ist.

Schritt 2: Starten Sie die Brille neu
Wenn das Aufladen nicht hilft, schalten Sie die Brille aus und wieder ein.

Schritt 3: Setzen Sie die Brille auf die Werkseinstellungen zurück
Falls das Problem weiterhin besteht, führen Sie einen Werksreset durch.

Hinweis: Intermittierende Klangverstärkung kann durch starken Wind verursacht werden, was die Leistung von Hörhilfen beeinträchtigen kann.

Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie uns bitte.

Klangprobleme

**Einige Voreinstellungen bieten nicht genügend Verstärkung, während andere zu viel verstärken.
Gibt es eine ausgewogene Einstellung?**

In solchen Fällen können Sie verschiedene Voreinstellungen und Lautstärkepegel ausprobieren, um die optimale Konfiguration für Ihre Hörbedürfnisse zu finden. Hier einige Tipps:

- a. Kombinieren Sie „sanftere“ Voreinstellungen, wie Voreinstellung A oder B, mit höheren Lautstärkepegeln (in der Regel 4 oder 5).
- b. Alternativ können Sie „stärkere“ Voreinstellungen, wie Voreinstellung C oder D, mit niedrigeren Lautstärkepegeln (in der Regel 2 oder 3) kombinieren.
- c. Beachten Sie auch, dass das Erhöhen der Hintergrundgeräusch-Einstellung (z. B. von „Reduziert“ auf „Standard“) die wahrgenommene Verstärkung verbessern kann.
- d. Die Anpassung der Hintergrundgeräusche: Eine Erhöhung der Einstellung (z. B. von „Reduziert“ auf „Standard“) kann den wahrgenommenen Klang verstärken.
- e. Wählen Sie sanftere Voreinstellungen im 360°-Modus: Es wird empfohlen, Voreinstellung A oder B zu verwenden, wenn Sie die Brille im „360°“-Audiomodus verwenden.
- f. Führen Sie die „Kalibrierung“ durch: Es wird stets empfohlen, den Kalibrierungsprozess abzuschließen, um das gesamte Hörerlebnis zu optimieren.

Durch Ausprobieren dieser Optionen können Sie eine Balance finden, die für Sie am besten funktioniert.

Klangprobleme

Die Verstärkung bestimmter Geräusche klingt metallisch oder unnatürlich. Was kann ich tun?

Die Nuance Audio™ Glasses bieten ein neues Hörerlebnis, das Ihnen bisher möglicherweise nicht zugänglich war. Es ist wichtig zu wissen, dass sich Ihr Gehirn an diese neuen auditiven Eindrücke gewöhnen muss. Da viele Hörverluste im Hochfrequenzbereich auftreten, kann die anfängliche Verstärkung dieser Geräusche als metallisch oder unnatürlich empfunden werden. Ein gewisses Unbehagen in dieser Anpassungsphase ist normal und dauert in der Regel nur ein paar Tage. Um den Übergang zu erleichtern, empfehlen wir, mit niedrigeren Lautstärkepegeln zu beginnen und diese allmählich zu erhöhen, sobald Sie sich wohler fühlen.

Zunächst einmal stellen Sie bitte sicher, dass Sie die neueste Version der Firmware verwenden.

Hier sind einige zusätzliche Tipps, um sich an Ihre Brille zu gewöhnen:

Schritt 1: Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen
Unterschiedliche Voreinstellungen können ein angenehmeres Klangerlebnis bieten.

Schritt 2: Passen Sie die Einstellung für Hintergrundgeräusche an
Versuchen Sie, die Hintergrundgeräusch-Einstellung von „Standard“ auf „Reduziert“ zu stellen. Für Anleitungen zum Ändern dieser Einstellung siehe diese [FAQ](Link zu FAQ - Was ist die Hintergrundgeräuschkonfiguration und wie kann ich sie ändern?).

Schritt 3: Führen Sie den geführten Kalibrierungsprozess durch
Wenn Sie den Kalibrierungsprozess noch nicht abgeschlossen haben oder ihn erneut durchführen möchten, kann dies Ihr Hörerlebnis deutlich verbessern.

Wenn Sie diesen Empfehlungen folgen, wird der Anpassungsprozess vermutlich angenehmer und schneller verlaufen. Denken Sie daran, dass es völlig normal ist, anfangs leichte Beschwerden zu haben, aber mit der Zeit werden Sie wahrscheinlich ein verbessertes Hörerlebnis genießen. Bei weiteren Fragen oder wenn Sie Unterstützung benötigen, können Sie uns gerne kontaktieren.

Klangprobleme

Ich höre meine eigene Stimme zu laut. Was kann ich tun?

Es ist ganz normal, dass Sie Ihre eigene Stimme lauter hören, wenn Sie eine Hörlösung verwenden. Das liegt daran, dass alle Geräusche um Sie herum, einschließlich Ihrer eigenen Stimme, verstärkt werden. In der Regel benötigen Sie etwa 30-40 Minuten kontinuierliche Nutzung in einer lauten Umgebung, um sich an dieses neue Hörerlebnis zu gewöhnen, und die vollständige Anpassung erfolgt meist innerhalb weniger Tage.

Zunächst einmal stellen Sie bitte sicher, dass Sie die neueste Version der Firmware verwenden.

Um Ihnen bei der Umgewöhnung zu helfen, können Sie folgende Schritte ausprobieren:

Schritt 1: Passen Sie die „Eigene Stimme“-Einstellung an

Stellen Sie sicher, dass die „Eigene Stimme“-Einstellung auf „Nein“ gesetzt ist. Diese Anpassung hilft, die Verstärkung Ihrer Stimme zu verringern.

Schritt 2: Führen Sie den Kalibrierungsprozess durch

Falls Sie den angeleiteten Kalibrierungsprozess noch nicht abgeschlossen haben oder ihn erneut durchführen möchten, kann dies Ihr Hörerlebnis verbessern.

Schritt 3: Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen

Verschiedene Klangvoreinstellungen können ein angenehmeres Hörerlebnis bieten. Probieren Sie diese Einstellungen aus.

Denken Sie daran, dass es normal ist, anfangs eine verstärkte Wahrnehmung Ihrer eigenen Stimme zu haben. Mit etwas Geduld und den oben genannten Anpassungen werden Sie bald ein angenehmeres Hörerlebnis haben. Bei weiteren Fragen oder wenn Sie Unterstützung benötigen, können Sie uns gerne kontaktieren.

Klangprobleme

Ich verwende die Brille im Audiomodus „Frontal“, aber die Geräusche vor mir scheinen nicht verstärkt zu werden. Was kann ich tun?

Wenn Sie im „Frontal“-Audiomodus Probleme mit der Klangverstärkung haben, probieren Sie bitte die folgenden Schritte aus:

1. Überprüfen Sie die Audiomodus-Einstellung: Vergewissern Sie sich, dass der Audiomodus korrekt auf „Frontal“ eingestellt ist.

2. Lautstärke erhöhen: Versuchen Sie, die Lautstärke zu erhöhen, um eine bessere Klangqualität zu erzielen.

3. Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen: Testen Sie verschiedene Klangvoreinstellungen, um die für Sie am besten geeignete zu finden.

4. Neustart der Brille: Wenn das Problem weiterhin besteht, schalten Sie die Brille aus und wieder ein, um eventuelle Fehler zu beheben.

5. Werksreset durchführen: Falls alle anderen Schritte nicht helfen, setzen Sie die Brille auf die Werkseinstellungen zurück.

Wenn das Problem weiterhin besteht, können Sie uns gerne kontaktieren.

Klangprobleme

**Ich höre Geräusche vor mir, aber Geräusche von hinten scheinen nicht verstärkt zu werden.
Woran liegt das und was kann ich tun?**

Wenn Sie Geräusche vor sich hören, aber nicht hinter sich, befolgen Sie bitte diese Schritte:

Schritt 1: Audiomodus anpassen

Ändern Sie den Audiomodus in der App von „Frontal“ auf „Rundum“, um Geräusche aus allen Richtungen zu verstärken.

Schritt 2: Hintergrundgeräusche anpassen

Erhöhen Sie die Einstellung für Hintergrundgeräusche, zum Beispiel von „Reduziert“ auf „Standard“.

Schritt 3: Lautstärke erhöhen

Versuchen Sie, die Lautstärke zu erhöhen, um die Klangqualität zu verbessern.

Schritt 4: Voreinstellungen ausprobieren

Testen Sie verschiedene Klangvoreinstellungen, um die am besten passende für Ihre Bedürfnisse zu finden.

Wenn das Problem weiterhin besteht, können Sie uns gerne kontaktieren.

Klangprobleme

Die Brille gibt ein Pfeifen von sich. Was kann ich tun?

Dieses Problem kann aus mehreren Gründen auftreten. So verstehen und beheben Sie es:

Objekte in der Nähe der Brille

Pfeifgeräusche können auftreten, wenn Objekte zu nah an oder in Kontakt mit dem Rahmen sind.

Häufige Szenarien sind:

- Berühren des Rahmens: Das Anpassen oder Abnehmen Ihrer Brille kann Pfeifen verursachen.
- Das Tragen eines Kapuzenpullovers: Der Stoff, der an der Brille reibt, kann Geräusche verursachen.
- In der Nähe einer Wand: Harte Oberflächen in der Nähe können den Klang beeinflussen.
- Wind: Starker Wind kann ebenfalls diesen Pfeifeffekt auslösen.

Was Sie tun können:

- Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Firmware-Version verwenden
- Das Reduzieren der Lautstärke und der Anpassung der Hintergrundgeräusche kann helfen, das Pfeifen zu minimieren
- Probieren Sie eine andere Voreinstellung aus
- Führen Sie einen Werksreset durch

Kopplung und Konnektivität

Probleme mit der Konnektivität

Meine Brille ist von der App getrennt. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Brille von der App getrennt ist, überprüfen Sie Folgendes:

- a. Nähe: Stellen Sie sicher, dass die Brille und Ihr Telefon nah beieinander sind.
- b. Stromstatus: Bestätigen Sie, dass beide Geräte eingeschaltet sind.
- c. Akkustand: Überprüfen Sie, ob beide Geräte aufgeladen sind.
- d. Bluetooth-Status: Stellen Sie sicher, dass Bluetooth auf Ihrem Telefon aktiviert ist.
- e. Stellen Sie sicher, dass eine einzige Verbindung zwischen Ihrer Nuance Audio™ Glasses und Ihrem Smartphone besteht: eine Nuance Audio™ Glasses ist mit einem Smartphone gekoppelt, da es nicht möglich ist, eine Nuance Audio™ Glasses gleichzeitig mit zwei verschiedenen Smartphones zu koppeln. Bitte beachten Sie, dass es möglich ist, zwischen verschiedenen Smartphones mit einer Nuance Audio™ Glasses zu wechseln. Sie müssen jedoch Ihre Nuance Audio™ Glasses jedes Mal neu koppeln, wenn Sie zu einem neuen Smartphone wechseln.

Wenn das Problem weiterhin besteht, befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Starten Sie die Brille neu und warten Sie einen Moment

Schritt 2: Starten Sie die App neu

Schritt 3: Entfernen und entkoppeln Sie die Brille

Entfernen Sie die Brille aus der App und entkoppeln Sie sie in den Bluetooth-Einstellungen Ihres Telefons.

Schritt 4: Koppeln Sie die Brille erneut

Koppeln Sie die Brille erneut mit Ihrem Telefon und der App.

Schritt 5: Stellen Sie sicher, dass Bluetooth auf Ihrem Smartphone aktiviert ist, und überprüfen Sie in den Bluetooth-Einstellungen Ihres Smartphones, ob Ihre Brille dort noch aufgeführt ist. Wenn nicht, fahren Sie bitte mit „Diese Brille entfernen“ in Ihrer Nuance Audio App fort und starten Sie dann mit einem neuen Kopplungsvorgang.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, sollten Sie Ihre Brille wieder mit der App verbinden können.

Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, können Sie uns gerne jederzeit kontaktieren.

Probleme mit der Konnektivität

Meine Brille hat die Verbindung zur Fernbedienung getrennt. Was kann ich tun?

Wenn Ihre Brille die Verbindung zur Fernbedienung getrennt hat, folgen Sie diesen Schritten, um sie wieder zu verbinden:

Schritt 1: Nähe der Geräte

Stellen Sie sicher, dass die Brille und die Fernbedienung nah beieinander sind.

Schritt 2: Stromstatus

Überprüfen Sie, ob sowohl die Brille als auch die Fernbedienung eingeschaltet sind.

Schritt 3: Akkustände

Vergewissern Sie sich, dass beide Geräte ausreichend aufgeladen sind.

Schritt 4: Geräte erneut koppeln

Wenn alle obigen Schritte korrekt sind, versuchen Sie, die Brille erneut mit der Fernbedienung zu koppeln.

Das Befolgen dieser Schritte sollte die Verbindung zwischen Ihrer Brille und der Fernbedienung wiederherstellen.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

Koppelungsfehler

Was soll ich tun, wenn meine Brille nach einem Werksreset nicht koppelt?

Wenn Ihre Brille nach einem Werksreset nicht koppelt, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Schritt 1: Entfernen Sie die Brille aus der mobilen App

Öffnen Sie die App und tippen Sie auf das Symbol unten rechts auf der Startseite. Wählen Sie „Einstellungen“ und gehen Sie zum Abschnitt „Meine Brille“. Scrollen Sie nach unten und wählen Sie „Diese Brille entfernen“. Warten Sie nach dem Entfernen mindestens 1 Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Schritt 2: Bluetooth-Verbindung entfernen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Bluetooth-Verbindung zu der Brille in den Einstellungen Ihres Telefons löschen.

Schritt 3: Brille erneut koppeln

Befolgen Sie nun die Anleitung, um Ihre Brille erneut mit Ihrem Telefon zu koppeln.

Durch das Befolgen dieser Schritte sollten Sie Ihre Brille erfolgreich mit Ihrem Telefon verbinden können.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Kontaktieren Sie uns.

Koppelungsfehler

Ich habe eine Fehlermeldung, bei dem Versuch meine Brille mit meinem Telefon zu koppeln, erhalten. Was kann ich tun?

Befolgen Sie diese Schritte:

1. Stellen Sie die Nähe sicher

Halten Sie Ihre Brille und Ihr Telefon während der Kopplung nah beieinander.

2. Überprüfen Sie die Gerätestromversorgung

Überprüfen Sie, ob beide Geräte eingeschaltet sind.

3. Bluetooth aktivieren

Bestätigen Sie, dass Bluetooth auf Ihrem Telefon aktiviert ist.

4. Überprüfen Sie den Akkustand

Stellen Sie sicher, dass beide Geräte aufgeladen sind.

5. Überprüfen Sie die Kontoverknüpfung

Stellen Sie sicher, dass Ihre Brille mit dem richtigen Konto verknüpft ist. Wenn sie mit einem anderen Konto verknüpft ist, befolgen Sie folgende Schritte:

• Öffnen Sie die App, tippen Sie auf das Symbol unten rechts, gehen Sie zu Einstellungen > Meine Brille und wählen Sie Diese Brille entfernen.

6. Wenn ein Popup mit der folgenden Fehlermeldung erscheint: „Die Nuance Audio™ Glasses wird bereits mit einem anderen Konto verwendet...“, ist Ihre Brille mit einem anderen Konto verknüpft.

Melden Sie sich mit dem richtigen Konto an, um die Brille zu trennen, indem Sie zu Einstellungen > Meine Brille gehen und „Diese Brille entfernen“ auswählen, oder kontaktieren Sie uns, um Unterstützung anzufordern.

7. Wenn ein Popup mit der folgenden Fehlermeldung erscheint: „Serverfehler: xxxx“, kontaktieren Sie bitte den Kundensupport (geben Sie den Fehlercode, die E-Mail-Adresse und die Seriennummer (SN) der Brille an).

Für weitere Unterstützung kontaktieren Sie uns bitte.

Koppelungsfehler

Ich habe eine Fehlermeldung erhalten, als ich versucht habe, die die Fernbedienung zu koppeln. Was kann ich tun?

Wenn Sie Probleme haben, die Fernbedienung zu koppeln, versuchen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Überprüfen Sie die Batterie

Stellen Sie sicher, dass sowohl die Brille als auch die Fernbedienung vollständig aufgeladen sind. Für Details zur Überprüfung des Akkus der Brille siehe: Wie überprüfe ich den Akkustand meiner Brille?.

Schritt 2: Aktivieren Sie den Kopplungsmodus an der Brille

Halten Sie die Taste an der Brille gedrückt, bis die LED blau blinkt (für 3 Minuten). Dies zeigt an, dass sich die Brille im Kopplungsmodus befindet.

Schritt 3: Aktivieren Sie den Kopplungsmodus auf der Fernbedienung

Drücken und halten Sie die Seitentaste auf der Fernbedienung, bis ihre LED ebenfalls blau blinkt (für 3 Minuten). Dies bedeutet, dass die Fernbedienung bereit ist, gekoppelt zu werden.

Schritt 4: Koppeln

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, tippen Sie die Fernbedienung an die rechte Seite der Brille, um die Kopplung zu bestätigen.

Schritt 5: Kopplung bestätigen

Sobald die Kopplung erfolgt ist, leuchten die LEDs beider Geräte 3 Sekunden lang durchgehend blau. Dies zeigt eine erfolgreiche Kopplung an.

Wenn Sie weiterhin Probleme haben, sehen Sie im herunterladbaren Benutzerhandbuch nach weiteren Lösungsmöglichkeiten.

Für zusätzliche Hilfe kontaktieren Sie uns.

Koppelungsfehler

Ich habe eine Fehlermeldung erhalten, als ich versucht habe, meine Brille mit meinem Telefon zu verbinden. Was kann ich tun?

Wenn Sie Probleme haben, Ihre Nuance Audio™ Glasses mit Ihrem Mobiltelefon zu koppeln, folgen Sie diesen Schritten:

Schritt 1: Überprüfen Sie den Status der Brille

Stellen Sie sicher, dass die Brille vollständig aufgeladen, eingeschaltet und in der Nähe Ihres Telefons ist.

Schritt 2: Brille in der App entfernen

Öffnen Sie die App, tippen Sie unten rechts auf „Menü“, gehen Sie zu „Einstellungen“ > „Meine Brille“ und wählen Sie „Diese Brille entfernen“. Warten Sie nach dem Entfernen mindestens eine Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Schritt 3: Bluetooth-Kopplung auf dem Telefon löschen

Gehen Sie zu den Bluetooth-Einstellungen Ihres Telefons und entfernen Sie die Brille aus der Liste der gekoppelten Geräte.

Schritt 4: Brille in den Koppelungsmodus versetzen

Halten Sie die Taste an der Brille sieben Sekunden lang gedrückt, bis die blaue LED blinkt.

Schritt 5: Profilzuordnung überprüfen

Falls die Brille mit einem anderen Profil verknüpft ist, kann ein Fehler auftreten. Um dies zu beheben, entfernen Sie die Brille erneut in der App unter „Menü“ > „Einstellungen“ > „Meine Brille“ und starten Sie den Koppelungsvorgang neu.

Koppelungsfehler

Fehlermeldung „Nuance Audio™ Glasses bereits in Verwendung“ während der Koppelung – was kann ich tun?

Diese Fehlermeldung bedeutet, dass Ihre Brille bereits mit einem anderen Konto gekoppelt ist. Jede Brille kann nur mit einem Konto verknüpft werden. Um das Problem zu lösen und die Brille mit einem neuen Konto zu koppeln, folgen Sie diesen Schritten:

Schritt 1: Mit dem alten Konto in der App anmelden

Melden Sie sich mit Ihren vorherigen Kontoinformationen in der mobilen App an.

Schritt 2: Zum Bereich „Meine Brille“ navigieren

Tippen Sie unten rechts auf das Symbol für das Menü, wählen Sie „Einstellungen“ und gehen Sie zum Abschnitt „Meine Brille“.

Schritt 3: Brille entfernen

Scrollen Sie nach unten und wählen Sie „Diese Brille entfernen“, um die Brille vom alten Konto zu trennen. Warten Sie nach dem Entfernen mindestens eine Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Nachdem Sie diese Schritte durchgeführt haben, können Sie ein neues Konto erstellen und die Brille erneut koppeln.

Falls Sie weiterhin Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie uns.

Störungsprobleme

Apple Pay wird aktiviert, wenn mein iPhone in die Nähe des Ladepads kommt. Was kann ich tun?

Dieses Problem tritt auf, wenn ein iPhone in die Nähe eines aktiven NFC-Geräts kommt, wodurch die Apple Pay-App automatisch geöffnet wird. Um das Problem zu beheben, können Sie eine der folgenden Optionen ausprobieren:

Apple Pay schließen

Wenn Apple Pay geöffnet wird, schließen Sie einfach die App.

Zukünftige Vorfälle verhindern

- Halten Sie Apple Pay-fähige Geräte fern von aktiven Ladepads.
- Deaktivieren Sie die Apple Pay-App auf Ihrem Gerät.