

App

Problemi di funzionalità dell'App

L'app non risponde ai comandi. Cosa devo fare?

Se alcune parti della Nuance Audio™ App, come l'accesso ai menu, funzionano, ma non riesci a interagire con i tuoi Nuance Audio™ Glasses dalla Homepage, prova a chiudere e riaprire l'App. In questo modo spesso puoi ripristinare la sincronizzazione con gli occhiali.

Se il problema persiste, segui questi passaggi:

1: Riavvia il tuo telefono e controlla il Bluetooth

Riavvia il tuo telefono e assicurati che il Bluetooth sia attivato.

2: Spegni i tuoi Nuance Audio™ Glasses

Spegni gli occhiali tenendo premuto il pulsante sulla montatura per circa 1 secondo.

3: Accendi i tuoi Nuance Audio™ Glasses

Tieni premuto il pulsante sulla montatura per circa 2 secondi per riaccendere gli occhiali finché il LED sull'asta non diventa verde, poi verifica che l'App funzioni correttamente.

4: Disinstalla e reinstalla l'App

Disinstallare e reinstallare può risolvere problemi software.

Per ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di funzionalità dell'app

Cosa succede se non riesco a finalizzare il processo di calibrazione personalizzata?

Prima di identificare un problema, assicurati di aver seguito la procedura corretta per la calibrazione personalizzata:

La calibrazione ti permette di ottimizzare le impostazioni acustiche dei tuoi Nuance Audio Glasses.

È facoltativa, ma altamente consigliata per ottimizzare le prestazioni del dispositivo.

Nel caso in cui tu non riesca a finalizzare questo processo, potrebbe essere correlato a due problemi principali:

Problema 1: Tentativi di calibrazione in un ambiente rumoroso.

Il processo di calibrazione è consentito se i dB sono <=50dB, altrimenti non può essere eseguito. Per assicurarti di trovarsi in un ambiente tranquillo, puoi provare a:

- Accendere gli occhiali e aprire la Nuance Audio App.
- Nella Homepage, premi su "Monitoraggio del rumore" -> "Scansiona ora".
- Se il livello di rumore visualizzato (in dB) è <=50dB, è consentita la calibrazione; se superiore, la calibrazione non può essere eseguita.

Problema 2: L'app si blocca durante il processo di calibrazione.

In questo evento, si prega di seguire queste azioni:

1. Chiudere e riaprire l'app.
2. Spegnere e riaccendere gli occhiali.
3. Se le azioni 1 e 2 non dovessero bastare, procedere con il Riavvio Forzato degli Occhiali

Gestione e registrazione dell'account

Come migrare un account Nuance Audio su un telefono cellulare diverso

Se il telefono su cui era installata la Nuance Audio™ App abbinata ai tuoi occhiali non è più disponibile (ad esempio, in caso di telefono rotto), puoi facilmente trasferire il tuo account seguendo questi passaggi:

1: Installa la Nuance Audio™ App sul tuo nuovo telefono
Scarica e installa l'App sul tuo nuovo dispositivo.

2: Accedi con il tuo account esistente
Utilizza gli stessi ID account e password del tuo telefono precedente per accedere.

3: Riconnetti i tuoi occhiali
Segui l'opzione "Abbinia i miei occhiali" dalla Homepage dell'App per abbinare i tuoi occhiali.

Per ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Gestione e registrazione dell'account

Come posso aggiornare l'indirizzo e-mail del mio account Nuance Audio?

L'indirizzo e-mail utilizzato durante la registrazione non può essere modificato. Se hai bisogno di aggiornarlo, devi creare un nuovo account. Prima di farlo, segui questi passaggi per accedere all'App con il tuo vecchio account e dissociare i tuoi occhiali:

1: Accedi alla sezione "I miei occhiali".

2: Apri l'App e tocca l'icona nell'angolo in basso a destra della Homepage (vedi immagine di riferimento).
Seleziona "Impostazioni" ed entra nella sezione "I miei occhiali".

Per rimuovere i tuoi occhiali:

Scorri verso il basso e scegli "Rimuovi questi occhiali" per dissociarli. Questo ti permetterà di abbinare gli occhiali a un nuovo account. Tieni presente che dopo aver completato l'operazione di "Rimuovi questi occhiali", è necessario attendere 1 minuto prima di accendere nuovamente gli occhiali.

Dopo aver completato questi passaggi, puoi creare un nuovo account e abbinare i tuoi occhiali.
Per ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Gestione e registrazione dell'account

Ho ricevuto un messaggio di errore mentre tentavo di creare o modificare i dettagli del mio account personale. Cosa devo fare?

Prova a seguire questi passaggi:

1. Controlla la tua connessione internet:
Avrai bisogno di un Wi-Fi funzionante o di una connessione dati mobili, necessari per aggiornare il tuo profilo.

2. Verifica i tuoi dati
Assicurati che tutti i campi richiesti siano compilati correttamente. Possono verificarsi errori se i dati non soddisfano il formato richiesto.

3. Controlla il tuo indirizzo e-mail:
Assicurati che la tua e-mail non sia già collegata a un altro account.

Per ulteriore assistenza, contattaci.

Gestione e registrazione dell'account

Non riesco a completare la registrazione, nessun codice OTP ricevuto. Cosa devo fare?

L'OTP (password monouso) è un codice univoco inviato nell'email di benvenuto, che consente un solo accesso per garantire la massima sicurezza. Il codice numerico della password monouso viene utilizzato per certificare la tua identità e la validità dell'indirizzo email fornito durante la registrazione e per recuperare la tua password.

Se non hai ricevuto l'OTP, segui questi passaggi:

1. Controlla la posta indesiderata:

Verifica che l'email con l'OTP non sia stata inviata alla tua cartella spam o posta indesiderata.

2. Controlla Internet: Assicurati che il tuo telefono sia connesso a Internet. Controlla la tua connessione qui: Come faccio a verificare se ho una connessione dati funzionante?

3. Richiedi un nuovo OTP: Se l'email è ancora mancante, richiedi un nuovo OTP dalla stessa pagina di verifica nell'app mobile.

Per ulteriore assistenza, contattaci.

Problemi di connessione e download dell'app

Ho riscontrato un errore di connettività nell'app. Cosa devo fare?

Per l'abbinamento degli occhiali, la registrazione e autenticazione dell'utente e gli aggiornamenti del firmware è necessaria una connessione di rete stabile (tramite SIM o Wi-Fi). Senza una connessione, o in caso di errore, queste funzioni saranno bloccate.

1: Verifica la tua connessione di rete

Se riscontri un errore, verifica che il tuo Wi-Fi o i dati mobili siano configurati correttamente e funzionanti.

2: Riprova

A volte possono verificarsi errori di connettività tra l'App e i Nuance Audio™ Glasses. In questi casi, spegni e riaccendi il cellulare e riapri l'App. Questo aggiornerà la connessione con i Nuance Audio™ Glasses e dovrebbe risolvere il problema.

Per ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di connessione e download dell'app

Ho problemi a scaricare l'app. Cosa devo fare?

Se hai problemi a scaricare la Nuance Audio™ App, prova a seguire questi passaggi per la risoluzione dei problemi:

1: Verifica la tua connessione Wi-Fi o dati mobili

Assicurati che la tua connessione internet sia stabile. Per istruzioni dettagliate, consulta questa guida:

2: Controlla lo spazio di archiviazione disponibile

Assicurati che il tuo telefono abbia spazio di archiviazione sufficiente.

3: Aggiorna il tuo sistema operativo

Assicurati che il tuo telefono esegua l'ultima versione del sistema operativo.

4: Chiudi e riapri l'App Store

Se l'App non si scarica, chiudi e riapri il Google Play Store (per Android) o l'App Store (per iOS).

5: Riavvia il tuo telefono cellulare

Un semplice riavvio può spesso risolvere molti problemi di download.

Per ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Batteria e caricamento

Problemi di caricamento degli occhiali

I miei occhiali non si stanno caricando. Cosa devo fare?

Se i tuoi occhiali non si carico, segui questi passaggi:

1: Controlla la posizione di ricarica

Assicurati che l'area di ricarica sugli occhiali sia rivolta verso l'alto e correttamente allineata sul Charging Pad (inserisci immagine).

2: Usa un adattatore di alimentazione e un cavo appropriati

Utilizza un caricabatterie USB-C standard o un alimentatore USB-C (minimo 5V) per collegare il Charging Pad fornito e il cavo USB-C.

3: Verifica i collegamenti

Assicurati che il Charging Pad sia collegato saldamente al cavo di ricarica e che il cavo sia correttamente collegato all'adattatore di alimentazione. Dopo aver collegato il cavo, controlla che una luce verde fissa si accenda per 3 secondi, indicando collegamenti e accensione corretti. Se una luce rossa lampeggi o non si accende alcuna luce, significa che il Charging Pad è guasto. Contatta il servizio clienti per ulteriore assistenza.

4: Controlla l'adattatore di alimentazione

Verifica che l'adattatore di alimentazione sia in buone condizioni e non danneggiato.

5: Regola la posizione degli occhiali

Se tutto sembra corretto e gli occhiali non si stanno ancora caricando, prova a regolare delicatamente la loro posizione sul Charging Pad.

6: Assicurati che gli occhiali siano posizionati correttamente sul Charging Pad. Quindi, spegni e riaccendi il tuo cellulare, apri la Nuance Audio™ App, aspetta circa 20 secondi e dovresti vedere l'indicatore di ricarica sullo schermo.

Seguendo questi passaggi dovresti risolvere il problema di ricarica dei tuoi Nuance Audio™ Glasses.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di caricamento degli occhiali

I miei occhiali non si stanno caricando completamente. Cosa devo fare?

Se i tuoi occhiali non si stanno caricando correttamente, prova a scaricarli completamente e ricaricarli seguendo questi passaggi:

1: Scarica completamente gli occhiali

Utilizza gli occhiali fino a quando la batteria non è completamente scarica e si spengono.

Dopodiché, aspetta almeno 30 minuti.

2: Ricarica gli occhiali

Posiziona gli occhiali sul Charging Pad e lasciali caricare completamente. Si consiglia di lasciarli sul pad per almeno 3 ore.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di caricamento degli occhiali

La batteria dei miei occhiali si scarica molto rapidamente. Cosa devo fare?

Per ottimizzare le prestazioni della batteria, si consiglia di disattivare l'audio quando non in uso.

Se i tuoi occhiali sono nuovi e la loro batteria dura meno di 6 ore, segui questi passaggi:

1: Resetta gli occhiali

Inizia resettando i tuoi occhiali.

2: Scarica e ricarica completamente

Scarica la batteria fino a quando gli occhiali non si spengono completamente. Dopodiché, attendi almeno 30 minuti prima di posizionare gli occhiali sul Charging Pad. Lasciali caricare per almeno 4 ore per garantire una carica completa.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di caricamento del telecomando

Il mio remote control è scarico. Cosa devo fare?

Quando il Remote Control si scarica, dovrà sostituire la batteria. Segui questi passaggi:

1: Apri il vano batteria

Usa una graffetta o uno stuzzicadenti per aprire delicatamente il vano batteria.

2: Rimuovi la vecchia batteria

Rimuovi con attenzione la vecchia batteria con la graffetta o lo stuzzicadenti e inserisci una nuova batteria CR2450.

3: Chiudi il vano batteria

Fai scorrere lo sportello del vano batteria di nuovo in posizione.

Seguendo questi passaggi, il tuo Remote Control sarà di nuovo pronto all'uso.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Firmware

Problemi di aggiornamento del firmware e del sistema

Non riesco a eseguire un aggiornamento del firmware. Cosa devo fare?

Prima di identificare un problema, assicurati di aver seguito la procedura corretta per aggiornare il firmware:

Se hai problemi con l'aggiornamento del firmware dei tuoi occhiali Nuance Audio, segui questi passaggi:

1: Assicurati di avere una connessione a internet

L'aggiornamento richiede una connessione Wi-Fi o dati mobili funzionante. Si prega di notare che le interferenze, come una chiamata in arrivo, possono influenzare la connessione e causare l'interruzione dell'aggiornamento del firmware.

2: Controlla lo stato degli occhiali

Assicurati che gli occhiali siano completamente carichi e vicini al tuo telefono.

3: Non utilizzare il dispositivo durante l'aggiornamento

Sia il telefono che gli occhiali devono rimanere vicini tra loro e non devono essere utilizzati durante l'aggiornamento.

4: Controlla l'autorizzazione all'attività in background

Le impostazioni di risparmio energetico possono limitare l'attività delle applicazioni in esecuzione in background. In questi casi, disattivare la modalità di risparmio energetico.

5: Si prega di evitare il blocco dello schermo dello smartphone durante l'aggiornamento del firmware.

Puoi mantenere attivo manualmente lo schermo dello smartphone durante l'aggiornamento del firmware o modificare le impostazioni del tuo smartphone prima di avviare l'aggiornamento del firmware, impostando il Blocco Automatico su Mai solo durante l'aggiornamento del firmware degli occhiali e poi puoi ripristinare le impostazioni di Blocco Automatico desiderate.

6: Infine, si prega di notare che potrebbero verificarsi errori durante l'aggiornamento del firmware se gli occhiali sono posizionati sulla charging pad e la loro batteria raggiunge il 100% durante il processo di aggiornamento. Per risolvere questo problema, rimuovi gli occhiali dalla charging pad, quindi accendili nuovamente per riconnetterli con l'app prima di tentare nuovamente l'aggiornamento del firmware.

Se i problemi persistono, ti preghiamo di contattare il servizio clienti.

Si prega di notare che durante il processo di aggiornamento del firmware, potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore. Questo può accadere poiché i Nuance Audio Glasses necessitano di 90 secondi per riavviarsi e se il riavvio non avviene entro questo intervallo di tempo, appare un messaggio di errore. In questo caso, una volta che gli occhiali sono riconnessi all'app, ti preghiamo di controllare la versione del firmware, poiché l'aggiornamento potrebbe essere stato completato con successo nonostante il messaggio di errore.

Problemi di aggiornamento del firmware e del sistema

I miei occhiali non funzionano dopo un aggiornamento del firmware. Cosa devo fare?

Se i tuoi Nuance Audio Glasses non rispondono dopo un aggiornamento del firmware, prova a:

1: Spegnerli e riaccenderli.

2: Metterli in carica, aspettando che la ricarica sia completa; poi prova a riaccenderli di nuovo.

Se il problema persiste, contattaci.

Problemi di aggiornamento del firmware e del sistema

Ho ricevuto un messaggio di errore mentre tentavo di installare un aggiornamento del firmware o del sistema sui miei occhiali. Cosa devo fare?

Se hai problemi ad eseguire un aggiornamento del firmware sui tuoi occhiali, segui questi passaggi:

1: Controlla la tua connessione a Internet

Assicurati che il tuo dispositivo sia connesso a Wi-Fi o dati mobili.

2: Verifica la carica degli occhiali

Assicurati che i tuoi occhiali siano completamente carichi e vicini al tuo telefono.

3: Non utilizzare i dispositivi

Sia il tuo telefono che gli occhiali devono rimanere inattivi durante l'aggiornamento per evitare interruzioni.

4: Si prega di evitare il blocco dello schermo dello smartphone durante l'aggiornamento.

Puoi mantenere attiva manualmente la schermata dello smartphone durante l'aggiornamento del firmware o modificare le impostazioni del tuo smartphone prima di avviare l'aggiornamento del firmware, impostando l'Auto-Lock su Mai solo durante l'aggiornamento del firmware degli occhiali e poi puoi ripristinare le impostazioni di Auto-Lock desiderate.

Se il problema persiste, ti preghiamo di contattarci.

Si prega di notare che durante il processo di aggiornamento del firmware, potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore. Questo può accadere poiché i Nuance Audio Glasses necessitano di 90 secondi per riavviarsi e se il riavvio non avviene entro questo intervallo di tempo, appare un messaggio di errore. In questo caso, una volta che gli occhiali sono riconnessi all'app, ti preghiamo di controllare la versione del firmware, poiché l'aggiornamento potrebbe essere stato completato con successo nonostante il messaggio di errore.

Indicazioni generali per la risoluzione dei problemi

Comportamento imprevisto generico degli occhiali

Come faccio a forzare il riavvio degli occhiali?

Se gli occhiali non rispondono e non reagiscono ai comandi dell'utente, seguì questa procedura per riavviarli:

- 1: Tieni premuto il pulsante sulla asta destra per 12 secondi fino a quando gli occhiali si spengono.
- 2: Tieni premuto il pulsante per 2 secondi per riaccendere gli occhiali.

Comportamento imprevisto generico degli occhiali

Come faccio a resettare le impostazioni di fabbrica dei miei occhiali?

Puoi fare un reset dei tuoi occhiali in due modi:

Utilizzando l'app

- a. Apri l'app.
- b. Nella Homepage, clicca sull'icona situata in basso a destra "Menu" (inserisci immagine con l'icona).
- c. Seleziona "Impostazioni".
- d. All'interno delle impostazioni, seleziona la sezione "I Miei Occhiali" e scorri verso il basso fino a "Reset".
- e. Conferma il "Reset".

Utilizzando gli occhiali

- a. Premi il pulsante 7 volte durante il processo di abbinamento
- b. Il LED sull'asta destra diventerà viola, indicando che gli occhiali sono in fase di reset.

Avviso importante: ricorda che l'esecuzione del reset ripristinerà il dispositivo alle impostazioni originali di fabbrica. Ciò include le seguenti modifiche: configurazione audio originale, "Calibrazione", dispositivi abbinati. Inoltre, si prega di notare che, dopo aver completato l'operazione di reset, è necessario attendere 1 minuto prima di riaccendere gli occhiali.

Una volta completato il reset, dovrà:

- a. Rimuovere il dispositivo nella Nuance App.
- b. Cliccare sull'icona situata in basso a destra della Homepage dell'App. Seleziona "Impostazioni", quindi accedi alla sezione "I Miei Occhiali", scorri verso il basso e seleziona "Rimuovi questi occhiali". Ricorda che, dopo aver completato l'operazione "Rimuovi questi occhiali", è necessario attendere 1 minuto prima di riaccendere gli occhiali.
- c. Rimuovere il dispositivo dal menu Bluetooth del tuo telefono.
- d. Abbinare nuovamente gli occhiali.
- e. Eseguire nuovamente la Calibrazione guidata.
- f. Ripristinare manualmente le tue impostazioni di ascolto preferite; ciò include profili, impostazioni della tua voce, ecc.

Seguendo questi passaggi, effettuerai correttamente il reset dei tuoi occhiali e reimposterai le tue configurazioni preferite.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Comportamento imprevisto generico degli occhiali

Ho problemi a cambiare la Modalità audio toccando due volte l'area touch sui miei occhiali. Cosa posso fare?

Se riscontri difficoltà nel cambiare la Modalità audio toccando due volte l'area sensibile, puoi provare a:

- Usare due dita o quattro dita per eseguire il doppio tocco.
- Attendere un paio di secondi tra un tentativo e l'altro.

Se il problema persiste, ti preghiamo di contattare l'Assistenza Clienti.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio ad aggiornare il sistema operativo del mio telefono?

Aggiornamento del firmware su Android

L'aggiornamento del firmware su un dispositivo Android prevede tipicamente i seguenti passaggi, anche se il processo può variare a seconda del produttore e del modello. Il metodo più comune è tramite un aggiornamento Over The Air (OTA).

Per verificare se è disponibile un aggiornamento:

- a. Apri Impostazioni.
- b. Scorri verso il basso e tocca Sistema.
- c. Tocca Aggiornamento di sistema o Aggiornamento software.
- d. Se è disponibile un aggiornamento, seguì le istruzioni sullo schermo per scaricarlo e installarlo (di solito si consiglia una connessione Wi-Fi).

Aggiornamento del firmware su iOS (iPhone)

Il modo più semplice per aggiornare il tuo iPhone è tramite un aggiornamento Over The Air (OTA).

Per controllare se è disponibile un aggiornamento:

- a. Vai su Impostazioni.
- b. Scorri verso il basso e seleziona Generali.
- c. Tocca Aggiornamento software.
- d. Se è disponibile un aggiornamento, verrà visualizzato. Tocca Scarica e Installa.
- e. Una volta completato il download, tocca Installa ora (di solito si consiglia una connessione Wi-Fi).
- f. Il tuo iPhone si riavvierà e inizierà l'aggiornamento. Non spegnere il dispositivo durante l'installazione.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio a scaricare una nuova app sul mio telefono?

Download delle app su Android

Per scaricare un'app sul tuo dispositivo Android, seguì questi passaggi utilizzando il Google Play Store, il marketplace ufficiale delle app per Android:

- Apri il Google Play Store e cerca l'icona del Play Store (un triangolo multicolore) sulla schermata principale o nel menu delle app, e toccala per aprirla. Quindi:
- a. Tocca la barra di ricerca nella parte superiore dello schermo.
 - b. Digita il nome dell'app che desideri scaricare.
 - c. Premi il pulsante di ricerca (di solito un'icona a forma di lente di ingrandimento) sulla tastiera.
 - d. Dalla lista dei risultati di ricerca, trova l'app e toccala per aprire la pagina dell'app.
 - e. Tocca il pulsante Installa.
 - f. L'app verrà scaricata e installata automaticamente.

Dopo l'installazione, puoi toccare Apri per avviare immediatamente l'app.

Download delle app su iOS

Per scaricare un'app sul tuo dispositivo iOS, utilizza l'App Store, il marketplace ufficiale delle app per iOS:

- a. Tocca l'icona dell'App Store (un'icona blu con una "A" bianca) sulla schermata principale.
- b. Tocca la scheda Cerca in basso a destra, quindi digita il nome dell'app nella barra di ricerca in alto.
- c. Premi Cerca sulla tastiera.
- d. Scorri tra i risultati di ricerca e tocca l'app che desideri per aprire la sua pagina.
- e. Tocca il pulsante Ottieni accanto al nome dell'app. Se richiesto, conferma il download utilizzando Face ID, Touch ID o la password del tuo Apple ID.
- f. L'app inizierà a scaricarsi e puoi monitorarne l'avanzamento mentre il cerchio di download si riempie.

Una volta installata l'app, il pulsante Ottieni cambierà in Apri. Puoi avviare l'app dall'App Store o trovarla sulla tua schermata principale.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio ad aggiornare un'app sul mio telefono?

Aggiornare le app su Android

Per aggiornare un'app sul tuo dispositivo Android, apri il Google Play Store toccando l'icona del Play Store sulla schermata principale o nel menu delle app. Poi:

- a. Accedi a Le mie app e i miei giochi e tocca l'icona del tuo profilo nell'angolo in alto a destra dello schermo.
- b. Seleziona Gestisci app e dispositivo dal menu.
- c. Controlla gli aggiornamenti nella scheda Panoramica. Tocca Aggiornamenti disponibili. Apparirà un elenco di app con aggiornamenti disponibili.
- d. Aggiorna l'app: Trova l'app che desideri aggiornare nell'elenco e tocca Aggiorna accanto ad essa. Per aggiornare tutte le app contemporaneamente, tocca Aggiorna tutto.

Aggiornare le app su iOS

Per aggiornare un'app sul tuo iPhone, segui questi passaggi utilizzando l'App Store:

- a. Apri l'App Store.
- b. Tocca l'icona dell'App Store (un'icona blu con una "A" bianca) sulla schermata principale.
- c. Vai al tuo account.
- d. Tocca l'icona del tuo profilo nell'angolo in alto a destra dello schermo e scorri verso il basso fino alla sezione Aggiornamenti disponibili.
- e. Aggiorna l'app.
- f. Trova l'app che desideri aggiornare e tocca Aggiorna accanto ad essa.
- g. Aggiorna tutte le app (opzionale).
- h. Se più app hanno aggiornamenti, tocca Aggiorna tutto per aggiornarle tutte contemporaneamente.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio ad attivare e disattivare il Bluetooth sul mio telefono?

Dichiarazione di non responsabilità: Se gli utenti riscontrano problemi di connettività Bluetooth, questi sono spesso dovuti a limitazioni intrinseche della tecnologia Bluetooth piuttosto che a problemi specifici con il dispositivo (nel nostro caso, i Nuance Audio™ Glasses e il telefono che esegue l'App). Le connessioni Bluetooth possono essere influenzate da fattori come interferenze da altri dispositivi elettronici o determinate condizioni ambientali, che sono al di fuori del controllo dei singoli prodotti. In alcuni casi, quando una connessione viene interrotta, uno dei dispositivi potrebbe temporaneamente non rispondere mentre attende di ristabilire il collegamento.

Per Android

Tramite Impostazioni rapide (Metodo più veloce)

- 1: Scorri verso il basso dalla parte superiore dello schermo per aprire il pannello delle Impostazioni rapide (potrebbe essere necessario scorrere verso il basso due volte per vedere tutte le opzioni).
- 2: Trova l'icona Bluetooth (di solito a forma di "B").
- 3: Tocca l'icona per attivare o disattivare il Bluetooth. L'icona sarà evidenziata (spesso in blu) quando il Bluetooth è attivo e grigia quando è disattivato.

Tramite l'app Impostazioni

- 1: Apri l'app Impostazioni (icona a forma di ingranaggio) sulla schermata principale o nel menu delle app.
- 2: Scorri verso il basso e tocca Dispositivi connessi (o Connessioni o Bluetooth, a seconda del dispositivo).
- 3: Tocca Bluetooth e attivalo/disattivalo.

Tramite comandi vocali (Assistente Google)

- 1: Attiva l'Assistente Google dicendo "Ehi Google" o tenendo premuto il pulsante Home (o scorrendo verso l'alto dagli angoli inferiori su alcuni dispositivi).
- 2: Dì "Attiva Bluetooth" o "Disattiva Bluetooth."

Per smartphone iOS

Tramite Centro di Controllo

1: Apri il Centro di Controllo:

Su iPhone X e successivi, scorri verso il basso dall'angolo in alto a destra dello schermo.

Su iPhone 8 e precedenti, scorri verso l'alto dalla parte inferiore dello schermo.

2: Trova l'icona Bluetooth (un simbolo "B") e toccala per attivare o disattivare il Bluetooth. L'icona sarà blu quando il Bluetooth è attivo e grigia quando è disattivato.

Tramite l'app Impostazioni

1: Apri l'app Impostazioni (icona a forma di ingranaggio) sulla schermata principale.

2: Tocca Bluetooth.

3: Attiva o disattiva l'interruttore accanto al Bluetooth in cima allo schermo. Sarà verde quando il Bluetooth è attivo e grigio quando è disattivato.

Tramite Siri

1: Attiva Siri dicendo "Ehi Siri" o tenendo premuto il pulsante laterale (o il pulsante Home sui modelli più vecchi).

2: Dì "Attiva Bluetooth" o "Disattiva Bluetooth."

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio ad abbinare e dissociare un dispositivo dal mio cellulare tramite Bluetooth?

Dichiarazione di non responsabilità: Se gli utenti riscontrano problemi di connettività Bluetooth, questi sono spesso dovuti a limitazioni intrinseche della tecnologia Bluetooth piuttosto che a problemi specifici del dispositivo (nel nostro caso, i Nuance Audio™ Glasses e il telefono che esegue l'App). Le connessioni Bluetooth possono essere influenzate da fattori come interferenze da altri dispositivi elettronici o determinate condizioni ambientali, che sono al di fuori del controllo dei singoli prodotti. In alcuni casi, quando una connessione viene interrotta, uno dei dispositivi potrebbe temporaneamente non rispondere mentre attende di ristabilire il collegamento

Per Android:

1: Vai a Impostazioni

2: Clicca Dispositivi collegati (o Collegamenti a seconda del tuo dispositivo).

3: Abilita il Bluetooth

4: Assicurati che il dispositivo che desideri abbinare (ad esempio, cuffie, altoparlante) sia in modalità di abbinamento. Questo di solito comporta tenere premuto il pulsante di accensione o il pulsante Bluetooth finché una luce non lampeggi o senti un suono. Controlla il manuale del dispositivo per istruzioni specifiche.

5: Seleziona il dispositivo con cui desideri abbinare

6: Segui le istruzioni indicate sullo schermo per completare il processo di abbinamento. Potresti dover confermare un codice di abbinamento o un PIN, che di solito è 0000 o 1234 se richiesto.

Per dissociare:

1: Vai su Impostazioni e tocca Dispositivi collegati (o Collegamenti a seconda del tuo dispositivo).

2: Scegli il dispositivo che desideri scollegare.

3: Seleziona l'icona a forma di ingranaggio o il menu a tre puntini accanto al nome del dispositivo.

4: Tocca "Rimuovi" o "Annulla abbinamento" (l'opzione esatta può variare a seconda del tuo dispositivo) e conferma.

Per iOS:

1: Vai su Impostazioni > Bluetooth.

2: Attiva il Bluetooth (se non è già attivato).

3: Metti il dispositivo Bluetooth in modalità di abbinamento: segui le istruzioni per il tuo dispositivo specifico per renderlo visibile (di solito tenendo premuto un pulsante di abbinamento o accendendolo).

4: Nelle impostazioni Bluetooth del tuo iPhone, cerca il dispositivo sotto Altri Dispositivi.

5: Tocca il nome del dispositivo quando appare nell'elenco.

A seconda del dispositivo, potresti dover inserire un PIN o confermare un codice. Dopo la conferma, il tuo iPhone si conterà al dispositivo.

Per dissociare:

- 1: Apri Impostazioni > Bluetooth.
- 2: Trova il dispositivo abbinato: sotto I miei dispositivi, scegli il dispositivo che desideri dissociare.
- 3: Tocca l'icona "i" accanto al nome del dispositivo.
- 4: Seleziona Rimuovi Questo Dispositivo e conferma.

Questo disconnetterà il dispositivo Bluetooth e lo rimuoverà dall'elenco dei dispositivi abbinati.

Se desideri abbinarlo di nuovo in seguito, dovrà ripetere il processo di abbinamento.

Problemi generici di alimentazione

I miei occhiali non si accendono / sembrano non rispondere. Cosa devo fare?

- I tuoi occhiali potrebbero non essere accesi. Per accenderli, tieni premuto il pulsante multifunzione per circa 2 secondi. Il LED sull'asta destra si accenderà, indicando che gli occhiali sono accesi.

Il colore del LED indicherà brevemente anche il livello della batteria:

- Rosso – Il livello della batteria è 0-20%
- Verde – Il livello della batteria è superiore al 20%

Se la batteria è scarica, il LED lampeggerà in rosso e gli occhiali si spegneranno quando la batteria sarà completamente esaurita.

- I tuoi occhiali potrebbero essere scarichi. Posiziona gli occhiali sul Charging Pad per ricaricarli. Il LED del Charging Pad diventerà verde quando gli occhiali saranno completamente carichi (superiore al 96%).

In alternativa, se il problema non si risolve e gli occhiali continuano a non rispondere, seguì questa procedura per riavviarli:

1: Tieni premuto il pulsante sull'asta destra per 12 secondi fino a quando gli occhiali si spengono.

2: Tieni premuto il pulsante per 2 secondi per accendere di nuovo gli occhiali.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi generici di alimentazione

Il mio charging pad non si accende / sembra non rispondere. Cosa devo fare?

Prova a verificare:

1. La posizione di ricarica: Assicurati che l'area di ricarica del Charging Pad sia rivolta verso l'alto e che gli occhiali siano posizionati in piano e correttamente allineati con l'area di ricarica.
2. Collegamenti: Verifica che il Charging Pad sia collegato saldamente al cavo e che il cavo sia ben collegato al trasformatore. Collegamenti allentati possono impedire il funzionamento del Charging Pad.
3. Utilizza un adattatore di alimentazione e un cavo appropriati: utilizza un caricatore USB-C standard o un alimentatore USB-C (minimo 5V) per collegare il Charging Pad fornito e il cavo USB-C.
4. Trasformatore: Assicurati che il trasformatore funzioni e non sia danneggiato, poiché un trasformatore difettoso può interrompere la ricarica.

Se questi passaggi non risolvono il problema, non esitare a contattarci.

Problemi generici di alimentazione

Il mio remote control non si accende / sembra non rispondere. Cosa devo fare?

Se il tuo Remote Control non risponde o non si accende, il primo passo è controllare se la batteria è posizionata correttamente nel suo vano. In alternativa, se sono passati circa sei mesi considera la sostituzione della batteria. Per sostituire la batteria:

1. Apri il vano batteria:

Usa una graffetta o uno stuzzicadenti per aprire delicatamente il vano batteria.

2. Sostituisci la batteria:

Rimuovi la vecchia batteria con una graffetta o uno stuzzicadenti e inserisci una nuova batteria CR2450, assicurandoti che sia orientata correttamente.

3. Chiudi il vano:

Fai scorrere lo scomparto del vano batteria in posizione fino a quando non scatta saldamente.

4. Testa il Remote Control:

Prova ad accenderlo di nuovo. Se non risponde ancora, assicurati che la nuova batteria funzioni o esplora ulteriori opzioni di risoluzione dei problemi.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio a chiudere e riaprire un'app sul mio telefono?

Per iOS

Chiudere un'app:

1: Accedi al selettore delle app

Face ID: Scorri verso l'alto e attendi. Pulsante Home: Fai doppio clic sul pulsante Home.

2: Trova e chiudi l'app

Scorri a sinistra/destra per trovare l'app, quindi scorri verso l'alto per chiuderla.

Per riaprire l'app:

1: Vai alla schermata Home e tocca l'icona dell'app.

Per Android

Chiudere un'app:

1: Apri le app recenti

Scorri verso l'alto e attendi o premi il pulsante delle app recenti.

2: Trova e chiudi l'app

Scorri a sinistra/destra per trovare l'app, quindi scorri verso l'alto o lateralmente per chiuderla.

Per riaprire l'app:

Vai alla schermata Home e tocca l'icona dell'app.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio a controllare lo spazio di archiviazione sul mio telefono?

Per iOS:

- a. Apri Impostazioni: Tocca l'icona Impostazioni.
- b. Vai su Generali: Scorri verso il basso e tocca "Generali".
- c. Tocca Spazio iPhone: Visualizza un'analisi del tuo utilizzo dello spazio di archiviazione.

Per Android:

- a. Apri Impostazioni: Tocca l'icona Impostazioni.
- b. Trova Archiviazione: Cerca "Archiviazione" (potrebbe essere sotto "Assistenza dispositivo", "Manutenzione dispositivo" o "Info sul telefono").
- c. Visualizza dettagli archiviazione: Visualizza un'analisi dello spazio di archiviazione utilizzato e disponibile.

Azioni generiche sul tuo telefono

Come faccio a verificare se ho una connessione dati funzionante?

Per iOS:

1: Abilita i dati mobili
Vai su Impostazioni > Cellulare e attivalo.

2: Controlla la barra di stato
Cerca le barre del segnale con un'icona di rete (5G, LTE). "Nessun servizio" significa nessuna connessione.

3: Testa la connessione
Apri un browser e carica una pagina.

4: Controlla il Wi-Fi
Assicurati che il Wi-Fi sia connesso o attivalo.

5: Controlla la modalità aereo
Assicurati che la modalità aereo sia disattivata nel Centro di Controllo o nelle Impostazioni.

Per Android:

1: Abilita i dati mobili
Vai su Impostazioni > Connessioni (o Rete e Internet) > Dati mobili.

2: Controlla la barra di stato
Cerca le barre di segnale con un'icona di rete. "Nessun servizio" o "E" significa connessione debole/assente.

3: Testa la connessione
Apri un browser e carica una pagina.

4: Controlla il Wi-Fi
Assicurati che il Wi-Fi sia attivo o disconnesso se stai utilizzando i dati mobili.

5: Controlla la modalità aereo
Assicurati che la modalità aereo sia disattivata nelle Impostazioni o nelle Impostazioni rapide.

6: Riavvia i dati mobili
Disattiva/attiva i dati mobili o riavvia il tuo telefono.

Suono

Problemi di amplificazione generale

Non ottengo alcuna amplificazione del suono. Cosa devo fare?

Se stai riscontrando un'amplificazione del suono limitata sui tuoi occhiali, segui questi passaggi:

1: Assicurati che gli occhiali siano accesi

Verifica che i tuoi occhiali siano accesi.

2: Riavvia gli occhiali

Se il suono è ancora limitato, prova a spegnere e riaccendere gli occhiali.

3: Reset delle impostazioni di fabbrica degli occhiali

Se il problema persiste, esegui un reset delle impostazioni di fabbrica.

Se il problema persiste, ti preghiamo di contattarci.

Problemi di amplificazione generale

Ottengo un'amplificazione del suono limitata. Cosa devo fare?

Se stai riscontrando un'amplificazione del suono limitata sui tuoi occhiali, segui questi passaggi per migliorare la tua esperienza audio:

1: Aumenta i livelli del volume

Inizia assicurandoti che i livelli del volume sui tuoi occhiali siano impostati correttamente.

2: Seleziona un profilo diverso

Se la regolazione del volume non è sufficiente, valuta la possibilità di passare a un profilo diverso. Puoi farlo direttamente dalla Homepage dell'App.

3: Regola i livelli di Rumore di fondo

Se non sei ancora soddisfatto, prova ad aumentare l'impostazione del rumore di fondo da "Ridotto" a "Standard" nella pagina principale dell'App.

4: Esegui il processo guidato di calibrazione

Se non hai ancora eseguito il processo guidato di calibrazione, o se è passato un po' di tempo dall'ultima "Calibrazione", è una buona idea farlo ora.

Seguendo questi passaggi, dovresti essere in grado di migliorare l'amplificazione del suono sui tuoi occhiali. Se continui a riscontrare problemi, non esitare a contattarci.

Problemi di amplificazione generale

Ottengo un'amplificazione del suono intermittente. Cosa devo fare?

Se stai riscontrando un'amplificazione intermittente sui tuoi Nuance Audio™ Glasses, segui questi passaggi per migliorare la qualità del suono:

1: Controlla il livello della batteria

I tuoi occhiali potrebbero essere scarichi. Caricali e aspetta che il LED si accenda.

2: Riavvia gli occhiali

Se la ricarica non aiuta, prova a spegnere e riaccendere gli occhiali.

3: Restetta gli occhiali alle impostazioni di fabbrica

Se il problema persiste, esegui un reset alle impostazioni di fabbrica.

Nota: L'amplificazione intermittente può verificarsi in caso di forti venti, che possono influire su tutti i dispositivi di supporto acustico.

Se il problema persiste, ti preghiamo di contattarci.

Problemi di qualità del suono

**Alcuni profili sembrano non amplificare abbastanza, mentre altri troppo.
Non esiste un'impostazione intermedia?**

In questi casi, prova a sperimentare con diversi profili e livelli di volume per trovare la configurazione migliore per le tue esigenze uditive. Per esempio:

- a. Combina profili "più delicati", come il Profilo A o B, con livelli di volume più alti (in genere, 4 o 5).
- b. In alternativa, prova ad abbinare profili "più forti", come il Profilo C o D, con livelli di volume più bassi (in genere, 2 o 3).
- c. Infine, tieni presente che aumentare l'impostazione "Rumore di fondo" (ad esempio, da "Ridotto" a "Standard") può anche migliorare l'amplificazione percepita.
- d. Regola le impostazioni del "Rumore di fondo": Aumentare l'impostazione (ad esempio, da "Ridotto" a "Standard") può amplificare il suono percepito.
- e. Utilizza profili più delicati in modalità "360°": È generalmente preferibile selezionare il Profilo A o B quando si utilizzano gli occhiali in modalità audio "360°".
- f. Esegui la "Calibrazione": L'esecuzione del processo di calibrazione è sempre consigliata per ottimizzare la tua esperienza uditiva complessiva.

Problemi di qualità del suono

L'amplificazione di suoni specifici è fastidiosa (metallica, non naturale). Cosa devo fare?

I Nuance Audio Glasses ti danno accesso a un mondo di suoni che prima ti era precluso. È importante capire che il tuo cervello avrà bisogno di tempo per adattarsi a queste nuove esperienze uditive. Poiché la maggior parte delle perdite uditive si verifica nella gamma delle alte frequenze, l'amplificazione iniziale di questi suoni potrebbe risultare metallica, robotica o innaturale. Il disagio durante questo periodo di adattamento è comune e in genere dura pochi giorni. Per facilitare la transizione, inizia con livelli di volume più bassi e aumentali gradualmente man mano che ti senti più a tuo agio.

Prima di tutto, assicurati di utilizzare l'ultima versione del Firmware.

Ecco alcuni suggerimenti aggiuntivi per aiutarti ad acclimatarti ai tuoi occhiali:

1: Sperimenta con diversi profili
Diverse impostazioni possono offrire un'esperienza sonora più confortevole.

2: Regola l'impostazione Rumore di fondo
Prova a ridurre l'impostazione del rumore di fondo da "Standard" a "Ridotto."

3: Esegui il processo guidato di calibrazione
Se non hai ancora eseguito il processo guidato di calibrazione o hai bisogno di ripeterlo, questo passaggio può migliorare significativamente la tua esperienza.

Seguendo questi suggerimenti, puoi rendere il processo di acclimatazione più fluido e piacevole. Ricorda, è perfettamente normale provare un po' di disagio all'inizio, ma con il tempo e la pazienza, probabilmente avrai un'esperienza di ascolto confortevole che migliorerà la tua vita quotidiana. Se hai altre domande o hai bisogno di assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di qualità del suono

Sento la mia voce troppo forte. Cosa devo fare?

Sentire la propria voce amplificata è del tutto normale con qualsiasi soluzione acustica. Ciò accade perché ora stai ricevendo un'amplificazione di tutti i suoni intorno a te, inclusa la tua stessa voce. Di solito ci vogliono circa 30-40 minuti di utilizzo continuo in un ambiente rumoroso per iniziare a sentirsi più a proprio agio con questa sensazione, mentre l'acclimatazione completa di solito avviene entro pochi giorni.

Prima di tutto, assicurati di utilizzare l'ultima versione del firmware.

Per aiutarti ad adattarti, prova i seguenti suggerimenti:

1: Regola la configurazione "La mia voce"

Assicurati che l'impostazione "La mia voce"" sia configurata su "Minimo." Questo aggiustamento può aiutare a ridurre l'amplificazione della tua voce.

2: Esegui il processo guidato di Calibrazione

Se non hai ancora eseguito il processo guidato di Calibrazione, o se hai bisogno di ripeterlo, farlo può migliorare la tua esperienza complessiva.

3: Esplora diversi profili

Diversi profili sonori possono offrire un'esperienza di ascolto più confortevole. Non esitare a sperimentare diverse impostazioni.

Ricorda, è del tutto normale sentirsi un po' straniti all'inizio con la propria voce amplificata. Con un po' di pazienza e questi aggiustamenti, probabilmente avrai un'esperienza uditiva più piacevole in poco tempo.
Se hai altre domande o hai bisogno di assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di qualità del suono

Sto usando gli occhiali in modalità audio "frontale", ma i suoni di fronte a me non sembrano essere amplificati

Se stai riscontrando problemi audio con la modalità audio "Frontale", prova questi passaggi:

1: Controlla la configurazione della modalità audio

Assicurati che la modalità audio sia impostata su "Frontale".

2: Aumenta il volume

A volte alzare il volume può migliorare la qualità del suono.

3: Prova diversi profili

Sperimenta con vari profili audio per trovare quello che funziona meglio per te.

4: Riavvia i tuoi occhiali

Se il problema persiste, prova a spegnerli e riaccenderli.

5: Resetta le impostazioni di fabbrica degli occhiali

Se tutto il resto non funziona, esegui un reset alle impostazioni di fabbrica.

Se i problemi persistono, ti preghiamo di contattarci.

Problemi di qualità del suono

**Sento i suoni di fronte a me, ma i suoni da dietro non sembrano amplificati.
Perché? Cosa devo fare?**

Se senti suoni davanti ma non dietro, prova questi passaggi:

1: Regola la modalità audio

Cambia la modalità audio da "Frontale" a "360°" nell'App per amplificare i suoni da tutte le direzioni.

2: Aumenta l'impostazione Rumore di fondo

Prova ad aumentare l'impostazione del rumore di fondo (ad esempio, da "Ridotto" a "Standard").

3: Aumenta il volume

Aumentare il volume potrebbe migliorare la qualità del suono.

4: Sperimenta con diversi profili

Prova diversi profili audio per trovare quello che funziona meglio per te.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, ti preghiamo di contattarci.

Problemi di qualità del suono

Gli occhiali emettono un fischio. Cosa devo fare?

Questo problema può verificarsi per diversi motivi. Ecco come capire e risolvere il problema:

Oggetti vicini agli occhiali

I suoni di fischio possono verificarsi quando gli oggetti sono troppo vicini o in contatto con la montatura.

Gli scenari comuni includono:

- a. Toccare la montatura: Regolare o rimuovere gli occhiali può causare fischi.
- b. Indossare un cappuccio: Il tessuto che sfrega contro gli occhiali può causare rumore.
- c. Essere vicino a un muro: Le superfici dure nelle vicinanze possono influenzare l'audio.
- d. Vento: Venti forti possono innescare questo effetto.

Cosa fare:

- Assicurati di utilizzare l'ultima versione del firmware
- Abbassare il volume e la configurazione del rumore di fondo può aiutare a ridurre il fischio
- Prova a esplorare un profilo diverso
- Esegui un reset di fabbrica

Pairing e connettività

Problemi di connettività

I miei occhiali si sono disconnessi dall'app. Cosa devo fare?

Se i tuoi occhiali sono disconnessi dall'App, controlla quanto segue:

- a. Prossimità: Assicurati che gli occhiali e il tuo telefono siano vicini tra loro.
- b. Stato di alimentazione: Conferma che entrambi i dispositivi siano accesi. (Fai riferimento a questa FAQ per le istruzioni: [Come accendere e spegnere gli occhiali]).
- c. Livelli della batteria: Verifica che entrambi i dispositivi siano carichi. (Controlla lo stato della batteria dei tuoi occhiali utilizzando questa guida: [Come posso controllare il livello della batteria?]).
- d. Stato Bluetooth: Assicurati che il Bluetooth sia abilitato sul tuo telefono. Per assistenza con il Bluetooth, fai riferimento a questa guida: [Come attivare e disattivare il Bluetooth sul mio telefono].
- e. Assicurati che i tuoi Nuance Audio Glasses siano associati in modo esclusivo al tuo smartphone: un solo paio di occhiali può essere abbinato a un solo dispositivo alla volta, e non è possibile connetterli contemporaneamente a due smartphone diversi. Ricorda anche che è possibile passare da uno smartphone all'altro con un solo paio di Nuance Audio Glasses, ma è necessario riassociare i propri occhiali ogni volta che si passa a un nuovo smartphone.

Se il problema persiste, segui questi passaggi:

1: Riavvia solo gli occhiali e attendi qualche momento

2: Riavvia l'App

3: Rimuovi e disconnetti gli occhiali

Rimuovi gli occhiali dall'App e disaccoppiali dalle impostazioni Bluetooth del tuo telefono.

4: Riassocia gli occhiali

Associa di nuovo gli occhiali con il tuo telefono e l'App.

5: Assicurati che il Bluetooth del tuo smartphone sia attivato e controlla nelle impostazioni Bluetooth dello smartphone se i tuoi occhiali sono ancora elencati. Se no, procedi con Rimuovi questi occhiali dalla tua app mobile Nuance Audio e poi riavvia con un nuovo abbinamento.

Seguendo questi passaggi, dovresti riuscire a riconnettere i tuoi occhiali all'App.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di connettività

I miei occhiali si sono disconnessi dal remote control. Cosa devo fare?

Se i tuoi occhiali si sono disconnessi dal Remote Control, segui questi passaggi per riconnetterli:

1: Prossimità dei dispositivi

Assicurati che gli occhiali e il Remote Control siano vicini tra loro.

2: Stato di alimentazione

Verifica che entrambi i dispositivi siano accesi.

3: Livelli della batteria

Controlla che entrambi i dispositivi abbiano una carica sufficiente.

4: Abbina nuovamente i dispositivi

Se i passaggi sopra sono confermati, prova ad abbinare nuovamente gli occhiali al Remote Control.

Seguendo questi passaggi dovresti ripristinare la connessione tra i tuoi occhiali e il Remote Control.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di pairing

Cosa succede se i miei occhiali non si abbinano dopo un reset impostazioni di fabbrica?

Se esegui un reset delle impostazioni di fabbrica direttamente sulla montatura, dovrà abbinare nuovamente gli occhiali al telefono. Prima di abbinarli, segui questi passaggi:

1: Rimuovi gli occhiali dall'App

Apri l'App e tocca l'icona situata in basso a destra della Homepage. Seleziona "Impostazioni" ed entra nella sezione "I miei occhiali". Quindi scorri verso il basso ed esegui "Rimuovi questi occhiali". Tieni presente che dopo aver completato l'operazione "Rimuovi questi occhiali", è necessario attendere 1 minuto prima di accendere nuovamente gli occhiali.

2: Rimuovi l'associazione Bluetooth

Successivamente, assicurati di rimuovere l'associazione Bluetooth con gli occhiali.

Seguendo questi passaggi, sarai pronto per abbinare nuovamente i tuoi occhiali al telefono con successo.

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, non esitare a contattarci.

Problemi di pairing

Ho ricevuto un messaggio di errore mentre tentavo di abbinare i miei occhiali al mio telefono.

Cosa devo fare?

Prova questi passaggi:

1. Assicurati di essere in prossimità del dispositivo

Tieni i tuoi occhiali e il telefono vicini durante l'abbinamento.

2. Controlla l'alimentazione del dispositivo

Verifica se entrambi i dispositivi sono accesi.

3. Abilita il Bluetooth

Conferma che il Bluetooth sia attivato sul tuo telefono.

4. Controlla i livelli della batteria

Assicurati che entrambi i dispositivi siano carichi.

5. Verifica l'associazione dell'account

Assicurati che i tuoi occhiali siano collegati all'account corretto. Se sono collegati a un altro account, segui questi passaggi:

- Apri l'app, tocca l'icona in basso a destra, vai su Impostazioni > I miei occhiali e seleziona Rimuovi questi occhiali.

6. Se appare un popup con il seguente messaggio di errore: "Nuance Audio Glasses già in uso con un altro account...", vuol dire che i tuoi occhiali sono collegati a un altro account.

Accedi con il corretto account per disconnettere gli occhiali andando su Impostazioni > Il mio account e selezionando "Stai per rimuovere gli occhiali", oppure contattaci per richiedere assistenza.

7. Se appare un popup con il seguente messaggio di errore: "Errore del server: xxxx", ti preghiamo di contattare il supporto clienti (fornendo il codice di errore, l'indirizzo email e il numero di serie (SN) degli occhiali).

Per ulteriore assistenza, contattaci.

Problemi di pairing

Ho ricevuto un messaggio di errore mentre tentavo di abbinare il remote control. Cosa devo fare?

Se hai problemi ad abbinare il Remote Control, prova questi passaggi:

1: Controlla la batteria

Assicurati che sia gli occhiali che il Remote Control siano completamente carichi. Per dettagli su come controllare la batteria degli occhiali, consulta: Come controllare il livello della batteria.

2: Attiva la modalità di abbinamento sugli occhiali

Tieni premuto il pulsante sugli occhiali finché il LED lampeggi in blu (per 3 minuti), indicando la modalità di abbinamento.

3: Attiva la modalità di abbinamento sul Remote Control

Tieni premuto il pulsante laterale sul Remote Control finché il suo LED lampeggi in blu (per 3 minuti), indicando che è pronto per l'abbinamento.

4: Tocca per abbinare

Quando richiesto, avvicina il Remote Control al lato destro degli occhiali per confermare l'abbinamento.

5: Conferma l'abbinamento

Una volta abbinati, i LED su entrambi i dispositivi diventeranno blu fisso per 3 secondi, indicando l'avvenuto abbinamento.

Se hai ancora problemi, fai riferimento al [Manuale utente scaricabile] per ulteriori risoluzioni dei problemi.

Per ulteriore assistenza, contattaci.

Problemi di pairing

Ho ricevuto un messaggio di errore mentre tentavo di trovare e abbinare i miei occhiali al mio telefono. Cosa devo fare?

Se hai problemi ad abbinare i tuoi Nuance Audio™ Glasses con il tuo telefono cellulare, segui questi passaggi:

1: Controlla lo stato degli occhiali

Assicurati che gli occhiali siano completamente carichi, accesi e vicini al tuo telefono.

2: Rimuovi gli occhiali dall'App

Nell'App, tocca l'icona in basso a destra della Homepage ("Menu"), vai su "Impostazioni" > "I miei occhiali" e seleziona "Rimuovi questi occhiali". Tieni presente che dopo aver completato l'operazione "Rimuovi questi occhiali", è necessario attendere 1 minuto prima di accendere nuovamente gli occhiali.

3: Rimuovi l'abbinamento Bluetooth

Nelle impostazioni Bluetooth del tuo telefono, elimina l'abbinamento con gli occhiali.

4: Metti gli occhiali in modalità di abbinamento

Tieni premuto il pulsante sugli occhiali per 7 secondi finché il LED blu non lampeggia.

5: Controlla l'associazione al profilo

Se gli occhiali sono collegati a un altro profilo, apparirà un errore. Per risolvere questo problema, tocca l'icona in basso a destra della Homepage ("Menu"), vai su "Impostazioni", "I miei occhiali" nell'app e seleziona "Rimuovi questi occhiali".

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, contattaci.

Problemi di pairing

Messaggio di errore "Nuance Audio™ Glasses già in uso" durante l'abbinamento. Cosa devo fare?

Questo messaggio di errore significa che i tuoi occhiali sono associati a un altro account. Ogni paio di occhiali può essere collegato a un solo account alla volta. Per risolvere questo problema e creare un nuovo account, segui questi passaggi:

1: Accedi all'App mobile con il vecchio account

Accedi utilizzando le credenziali del tuo account precedente.

2: Vai a "I miei occhiali"

Tocca l'icona in basso a destra della Homepage, seleziona "Impostazioni" e accedi alla sezione "I miei occhiali".

3: Rimuovi gli occhiali

Scorri verso il basso e seleziona "Rimuovi questi occhiali" per disconnetterli dal vecchio account, permettendoti di associarli a uno nuovo. Tieni presente che dopo aver completato l'operazione "Rimuovi questi occhiali", è necessario attendere 1 minuto prima di accendere nuovamente gli occhiali.

Seguendo questi passaggi, dovresti essere in grado di creare un nuovo account e abbinare i tuoi occhiali.

Per ulteriore assistenza, contattaci.

Problemi di interferenza

Il mio Apple Pay si avvia quando il mio iPhone è posizionato vicino al charging pad.

Cosa devo fare?

Questo problema si verifica quando un iPhone è vicino a un dispositivo NFC attivo, causando l'apertura automatica dell'app Apple Pay. Puoi risolvere in due modi:

- Chiudi l'app Apple Pay
Se Apple Pay si apre, chiudi semplicemente l'app.
- Previeni futuri inconvenienti
 - a. Tieni i dispositivi Apple Pay lontani dai Charging Pad attivi.
 - b. Disabilita l'app Apple Pay sul tuo dispositivo.