

Allmänna felsökningssteg

Allmänt oväntat beteende från glasögonen.

Hur tvingar jag fram en omstart av mina glasögon?

Om glasögonen inte svarar och inte reagerar på användarinmatning, ska du följa denna procedur för att starta om glasögonen:

Steg 1: Håll in knappen på den högra bågen i 12 sekunder tills glasögonen stängs av.

Steg 2: Tryck och håll knappen intryckt i två sekunder för att slå på glasögonen igen.

Allmänt oväntat beteende från glasögonen.

Hur kan jag återställa mina glasögon till fabriksinställningarna?

Du kan återställa dina glasögon till fabriksinställningarna på två sätt:

Använda appen

- Öppna appen.
- På startsidan klickar du på ikonen som finns längst ner till höger på appens startsida "Meny"
- Välj "Inställningar".
- I Inställningar väljer du avsnittet "Mina glasögon" och scollar ner till "Fabriksåterställning".
- Bekräfta "Fabriksåterställning".

Använda glasögonen

- Tryck på knappen sju gånger under parkopplingsprocessen
- LED-lampan på höger skalm blir lila, vilket indikerar att glasögonen återställs till fabriksinställningarna.

Viktig varning: Observera att en fabriksåterställning återställer enheten till dess ursprungliga fabriksinställningar. Detta inkluderar följande ändringar: ursprunglig ljudkonfiguration, "Kalibrering", parade enheter. Tänk också på att det är nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen efter att fabriksåterställningen är klar.

När fabriksåterställningen är klar behöver du:

- Glömma enheten i Nuance-appen.
- Klicka på ikonen som finns längst ner till höger på appens startsida. Välj "Inställningar", gå sedan till avsnittet "Mina glasögon", skrolla ned och välj "Glöm dessa glasögon". Tänk på att efter att åtgärden "Glöm dessa glasögon" är slutförd, är det nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen.
- Glöm enheten i telefonens Bluetooth-meny.
- Parkoppla glasögonen igen.
- Utför den guidade kalibreringsprocessen igen.
- Återställ dina önskade hörselinställningar manuellt, detta inkluderar förinställningar, inställningarna för "egen röst" etc.

Genom att följa dessa steg kommer du att ha återställt dina glasögon och dina önskade konfigurationer.

Om du behöver ytterligare hjälp, tveka inte att kontakta oss

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kan jag uppdatera min telefons operativsystem?

Uppdatera firmware på Android-smartphones

Att uppdatera firmware på en Android-enhet involverar vanligtvis nedanstående steg, även om processen kan variera beroende på tillverkare och modell. Den vanligaste metoden är genom en Over The Air (OTA)-uppdatering.

För att kontrollera om en uppdatering finns tillgänglig:

- Öppna Inställningar.
- Scrolla ner och tryck på System.
- Tryck på Systemuppdatering eller Programuppdatering.
- Om en uppdatering finns tillgänglig, följer du instruktionerna på skärmen för att ladda ner och installera den (en Wi-Fi-anslutning rekommenderas vanligtvis).

Uppdatera firmware på iOS (iPhone)

Det enklaste sättet att uppdatera din iPhone är genom en Over The Air (OTA)-uppdatering.

För att kontrollera om en uppdatering finns tillgänglig:

- Gå till Inställningar.
- Scrolla ner och välj Allmänt.
- Tryck på Programuppdatering.
- Om en uppdatering finns tillgänglig kommer den att visas. Tryck på Ladda ner och installera.
- När nedladdningen är klar, trycker du på Installera nu (en Wi-Fi-anslutning rekommenderas vanligtvis).
- Din iPhone kommer att starta om och påbörja uppdateringen. Stäng inte av din enhet under installationen.

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kan jag ladda ner en ny app till min telefon?

Ladda ner appar på Android-smartphones

För att ladda ner en app på din Android-enhet, följer du dessa steg i Google Play Store, den officiella appmarknaden för Android:

- Öppna Google Play Store och leta efter Play Store-ikonen (en flerfärgad triangel) på din startskärm eller bland dina appar, och trycker på ikonen för att öppna. Tryck på sökfältet högst upp på skärmen.
- Skriv namnet på appen du vill ladda ner.
- Tryck på sökknappen (vanligtvis en förstoringsglasikon) på ditt tangentbord.
- Leta reda på appen bland sökresultaten och tryck på den för att öppna appens sida.
- Tryck på Installera-knappen.
- Appen kommer att laddas ner och installeras automatiskt.

Efter installationen kan du trycka på Öppna för att starta appen omedelbart.

Ladda ner appar på iOS-smartphones

För att ladda ner en app på din iOS-enhet, använder du App Store, den officiella appmarknaden för iOS:

- Tryck på App Store-ikonen (en blå ikon med ett vitt "A") på din startskärm.
- Tryck på Sök-fliken längst ner till höger, skriv sedan namnet på appen i sökfältet högst upp.
- Tryck på Sök på ditt tangentbord.
- Bläddra igenom sökresultaten och tryck på appen du vill öppna sidan för.
- Tryck på Hämta-knappen bredvid appens namn. Om du blir ombedd, bekräftar du nedladdningen med Face ID, Touch ID eller ditt Apple ID-lösenord.
- Appen kommer att börja laddas ner, och du kan följa förloppet medan nedladdningscirkeln fylls.

När appen är installerad kommer Hämta-knappen att ändras till Öppna. Du kan starta appen från App Store eller hitta den på din hemskärm.

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kan jag uppdatera en app på min telefon?

Uppdatera appar på Android-smarttelefoner

För att uppdatera en app på din Android-enhet öppnar du Google Play Store genom att trycka på Play Store-ikonen på startskärmen eller i applådan. Sedan:

- Gå till Mina appar och spel och tryck på din profilikon i skärmens övre högra hörn.
- Välj Hantera appar och enhet från menyn.
- Sök efter uppdateringar på fliken Översikt. Tryck på Tillgängliga uppdateringar. En lista över appar med tillgängliga uppdateringar visas.
- Uppdatera appen: Hitta appen du vill uppdatera i listan och tryck på Uppdatera bredvid den. För att uppdatera alla appar samtidigt, trycker du på Uppdatera alla.

Uppdatera appar på iOS-smarttelefoner

För att uppdatera en app på din iPhone, följer du dessa steg med hjälp av App Store:

- Öppna App Store.
- Tryck på App Store-ikonen (en blå ikon med ett vitt "A") på din startskärm.
- Gå till Ditt konto.
- Tryck på din profilikon i skärmens övre högra hörn och scrolla ner till avsnittet Tillgängliga uppdateringar.
- Uppdatera appen.
- Hitta appen du vill uppdatera och tryck på Uppdatera bredvid den.
- Uppdatera alla appar (valfritt).
- Om flera appar har uppdateringar trycker du på Uppdatera alla för att uppdatera dem alla samtidigt.

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kan jag slå på och av Bluetooth på min telefon?

Ansvarsfriskrivning: Om användare upplever problem med Bluetooth-anslutningen beror dessa ofta på inneboende begränsningar i Bluetooth-teknologin snarare än specifika problem med enheten (i vårt fall, Nuance Audio-glasögon och den telefon som kör appen). Bluetooth-anslutningar kan påverkas av faktorer som störningar från andra elektroniska enheter eller vissa miljöförhållanden, som ligger utanför kontrollen för enskilda produkter. I vissa fall, när en anslutning avbryts, kan en av enheterna tillfälligt sluta svara medan den väntar på att återupprätta länken.

För Android-telefoner Via Snabbinställningar (snabbaste metoden)

Steg 1: Svep ner från toppen av skärmen för att öppna panelen för Snabbinställningar (du kan behöva svepa ner två gånger för att se alla alternativ).

Steg 2: Hitta Bluetooth-ikonen (vanligtvis formad som ett "B").

Steg 3: Tryck på ikonen för att slå på eller av Bluetooth. Ikonen kommer att vara markerad (ofta blå) när Bluetooth är på och gråtonad när Bluetooth är av.

Via Inställningar-appen

Steg 1: Öppna Inställningar-appen (kugghjulsikon) på din startskärm eller bland dina appar.

Steg 2: Rulla ner och tryck på Anslutna enheter (eller Anslutningar eller Bluetooth, beroende på din enhet).

Steg 3: Tryck på Bluetooth och skjut växelknappen för att slå på eller av.

Via röstkommandon (Google Assistant)

Steg 1: Aktivera Google Assistant genom att säga "Hej Google" eller hålla in hemknappen (eller svepa upp från de nedre hörnen på vissa enheter).

Steg 2: Säg "Slå på Bluetooth" eller "Slå av Bluetooth."

För iOS-smartphones

Via Kontrollcenter

Steg 1: Öppna Kontrollcenter:

På iPhone X och senare sveper du ner från det övre högra hörnet av skärmen.

På iPhone 8 och tidigare sveper du upp från botten av skärmen.

Steg 2: Hitta Bluetooth-ikonen (en "B"-symbol) och tryck på den för att slå på eller av Bluetooth.

Ikonen kommer att vara blå när Bluetooth är på och grå när Bluetooth är av. Via Inställningar-appen

Steg 1: Öppna Inställningar-appen (kugghjulsikon) på din startskärm.

Steg 2: Tryck på Bluetooth.

Steg 3: Skjut växelknappen bredvid Bluetooth högst upp på skärmen. Den kommer att vara grön när Bluetooth är på och grå när Bluetooth är av.

Via Siri

Steg 1: Aktivera Siri genom att säga "Hej Siri" eller trycka och hålla in sidoknappen (eller hemknappen på äldre modeller).

Steg 2: Säg "Slå på Bluetooth" eller "Slå av Bluetooth."

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kan jag parkoppla och avsluta parkopplingen med en enhet från min mobiltelefon med Bluetooth?

Ansvarsfriskrivning: Om användare upplever problem med Bluetooth-anslutningen beror dessa ofta på inneboende begränsningar i Bluetooth-teknologin snarare än specifika problem med enheten (i vårt fall, Nuance Audio-glasögon och den telefon som kör appen). Bluetooth-anslutningar kan påverkas av faktorer som störningar från andra elektroniska enheter eller vissa miljöförhållanden, som ligger utanför kontrollen för enskilda produkter. I vissa fall, när en anslutning avbryts, kan en av enheterna tillfälligt sluta svara medan den väntar på att återupprätta länken.

Parkoppla och avsluta parkoppling för Android-enheter:

Steg 1: Gå till Inställningar

Steg 2: Tryck på Anslutna enheter (eller Anslutningar beroende på din enhet).

Steg 3: Aktivera Bluetooth

Steg 4: Se till att enheten du vill parkoppla (t.ex. hörlurar, högtalare) är i parkopplingsläge. Detta innebär vanligtvis att du håller ner strömbrytaren eller Bluetooth-knappen tills en lampa blinkar eller du hör ett ljud. Kontrollera enhetens manual för specifika instruktioner.

Steg 5: Välj den enhet du vill parkoppla med.

Steg 6: Följ eventuella instruktioner på skärmen för att slutföra parkopplingsprocessen. Du kan behöva bekräfta en parkopplingskod eller PIN-kod, som vanligtvis är 0000 eller 1234.

För att avparera:

Steg 1: Gå till Inställningar och tryck på Anslutna enheter (eller Anslutningar beroende på din enhet).

Steg 2: Välj den enhet du vill avsluta parkopplingen för.

Steg 3: Tryck på kugghjulsikonen eller de tre prickarna bredvid enhetsnamnet.

Steg 4: Tryck på Glöm eller Avsluta parkoppling (det exakta alternativet kan variera beroende på din enhet) och bekräfta.

Parkoppla och avsluta parkoppling för iOS:

Steg 1: Gå till Inställningar > Bluetooth.

Steg 2: Skjut Bluetooth-växelknappen till läget PÅ (om den inte redan är på).

Steg 3: Sätt Bluetooth-enheten i parkopplingsläge: följ instruktionerna för din specifika enhet för att göra den synlig (vanligtvis genom att hålla ner en parkopplingsknapp eller slå på den).

Steg 4: I Bluetooth-inställningarna på din iPhone, letar du reda på enheten under Andra enheter.

Steg 5: Tryck på namnet på enheten när den visas i listan. Beroende på enhet kan du bli ombedd att ange en PIN-kod eller bekräfta en kod. Efter bekräftelsen kommer din iPhone att ansluta till enheten.

För att avsluta parkopplingen:

Steg 1: Öppna Inställningar > Bluetooth.

Steg 2: Hitta den parkopplade enheten: under Mina enheter, väljer du den enhet du vill avsluta parkopplingen för.

Steg 3: Tryck på "i"-ikonen bredvid enhetens namn.

Steg 4: Välj Glöm den här enheten och bekräfta.

Detta kommer att koppla bort Bluetooth-enheten och ta bort den från listan över parkopplade enheter. Om du sedan vill parkoppla enheterna igen måste du upprepa parkopplingsprocessen.

Allmänna strömproblem

Mina glasögon slås inte på / svarar inte. Vad ska jag göra?

Dina glasögon kanske inte är påslagna. För att slå på dem, trycker och håller du in multifunktionsknappen i cirka två sekunder.

LED-lampan på den högra skalten kommer att lysa, vilket visar att glasögonen är påslagna. LED-lampans färg kommer också snabbt indikera batterinivån:

- Röd – Batterinivån är 0-20 %
- Grön – Batterinivån är över 20 %

Om batteriet är lågt kommer LED-lampan att blinka rött, och glasögonen stängs av när batteriet är helt urladdat.

- Dina glasögon kan ha slut på batteri. Placera glasögonen på laddningsplattan för att ladda dem. Laddningsplattans LED-lampa kommer att bli grön när glasögonen är fulladdade (över 96 %).

Alternativt, om problemet inte är löst och glasögonen fortfarande är inte svarar, följer du denna procedur för att starta om glasögonen:

Steg 1: Håll in knappen på den högra bågen i 12 sekunder tills glasögonen stängs av.

Steg 2: Tryck och håll knappen intryckt i två sekunder för att slå på glasögonen igen. Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp

Allmänna strömproblem

Min laddningsplatta slås inte på / svarar inte. Vad ska jag göra?

Försök med att kontrollera:

1. Laddningspositionen: Se till att laddningsområdet på plattan är vänt uppåt och att glasögonen ligger platt och är korrekt inriktade med laddningsområdet.
2. Anslutningar: Kontrollera att laddningsplattan är ordentligt ansluten till kabeln och att kabeln är ordentligt ansluten till transformatorn. Lösa anslutningar kan förhindra att paddan fungerar.
3. Använd en lämplig strömadapter och kabel: använd en USB-C-standardladdare eller USB-C-strömkälla (minst 5V) för att ansluta den medföljande laddningsplattan och USB-C-kabeln.
4. Transformator: Se till att transformatorn fungerar och inte är skadad. Laddningen kan störas om den är defekt.

Kontakta oss gärna om dessa steg inte löser problemet

Allmänna strömproblem

Min fjärrkontroll slås inte på / svarar inte. Vad ska jag göra?

Om din fjärrkontroll inte svarar eller inte slås på, är det första steget att kontrollera om batteriet är korrekt placerat i sitt fack. Överväg att byta ut batteriet om det har gått ungefär sex månader. För att byta batteri:

1. Öppna batterifacket: Använd en nål eller tandpetare för att försiktigt öppna batterifacket.
2. Byt batteri: Ta bort det gamla batteriet med en nål eller tandpetare, och sätt i ett nytt CR2450-batteri, och se till att det är rättvänt.
3. Stäng facket: Skjut batterifackets lucka på plats igen tills den klickar fast ordentligt.
4. Testa fjärrkontrollen: Försök att slå på den igen. Om den fortfarande inte svarar, ska du säkerställa att det nya batteriet fungerar, eller utforska ytterligare felsökningsalternativ.

Om du behöver ytterligare hjälp, tveka inte att kontakta oss

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur stänger och öppnar jag en app på min telefon?

För iOS

Stänga en app:

Steg 1: Öppna appväxlaren

Face ID: Svep uppåt och pausa. Hemknapp: Dubbelklicka på Hemknappen.

Steg 2: Hitta och stäng appen

Svep åt vänster/höger för att hitta appen, svep sedan uppåt för att stänga den.

För att öppna appen igen:

Steg 1: Gå till startskärmen och tryck på appikonen.

För Android

Stänga en app:

Steg 1: Öppna senaste appar

Svep uppåt och pausa eller tryck på knappen för senaste appar.

Steg 2: Hitta och stäng appen

Svep åt vänster/höger för att hitta appen, svep sedan uppåt eller åt sidan för att stänga.

För att öppna appen igen:

Gå till startskärmen och tryck på appikonen.

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kontrollerar jag lagringsutrymmet på min telefon?

För iOS:

a. Öppna Inställningar: Tryck på ikonen för Inställningar.

b. Gå till Allmänt: Rulla ner och tryck på "Allmänt."

c. Tryck på iPhone-lagring: Visa en översikt av din lagringsanvändning.

För Android:

- Öppna Inställningar: Tryck på ikonen för Inställningar.
- Hitta lagring: Leta efter "Lagring" (kan finnas under "Enhetsvård", "Enhetsunderhåll" eller "Om telefonen").
- Visa lagringsdetaljer: Se en översikt över använd lagring och tillgänglig lagring.

Allmänna åtgärder på din telefon

Hur kontrollerar jag om jag har en fungerande dataanslutning?

För iOS:

Steg 1: Aktivera mobildata

Gå till Inställningar > Mobilnät och slå på det.

Steg 2: Kontrollera statusfältet

Leta efter signalstaplar med en nätverksikon (5G, LTE). "Ingen tjänst" betyder ingen anslutning.

Steg 3: Testa anslutningen

Öppna en webbläsare och ladda en sida.

Steg 4: Kontrollera Wi-Fi

Se till att Wi-Fi är anslutet eller slå på det.

Steg 5: Kontrollera flygplansläge

Se till att Flygplansläge är avstängt i Kontrollcenter eller Inställningar.

För Android:

Steg 1: Aktivera mobildata

Gå till Inställningar > Anslutningar (eller Nätverk och internet) > Mobildata.

Steg 2: Kontrollera statusfältet

Leta efter signalstaplar med en nätverksikon. "Ingen tjänst" eller "E" betyder svag/ingen anslutning.

Steg 3: Testa anslutningen

Öppna en webbläsare och ladda en sida.

Steg 4: Kontrollera Wi-Fi

Se till att Wi-Fi är påslaget eller fränkopplat om du använder mobildata.

Steg 5: Kontrollera flygplansläge

Se till att Flygplansläge är avstängt i Inställningar eller Snabbinställningar.

Steg 6: Starta om mobildata

Slå av/på Mobildata eller starta om telefonen.

Allmänt oväntat beteende från glasögonen.

Jag har problem med att ändra ljudläget genom att dubbeltrycka på beröringsytan på mina glasögon. Vad kan jag göra?

Om du har svårt att ändra ljudläget genom att dubbeltrycka på beröringsytan kan du försöka med att:

- använda två fingrar eller fyra fingrar för att utföra dubbeltrycket.
- vänta ett par sekunder mellan varje försök.

Kontakta kundsupporten om problemet kvarstår.

App

App-funktionalitetsproblemz

Appen svarar inte på kommandon. Vad ska jag göra?

Om vissa delar av Nuance Audio-appen, som exempelvis att komma åt menyer, fungerar men om du inte kan interagera med Nuance Audio-glasögonen från startsidan kan du försöka med att stänga och öppna appen igen. Detta återställer ofta synkroniseringen med glasögonen.

Om problemet kvarstår, följer du dessa steg:

Steg 1: Starta om din telefon och kontrollera Bluetooth
Starta om din telefon och se till att Bluetooth är aktiverat.

Steg 2: Stäng av dina Nuance Audio-glasögon
Stäng av glasögonen genom att trycka och hålla in knappen på bågarna i cirka en sekund.

Steg 3: Slå på dina Nuance Audio-glasögon
Tryck och håll in knappen på bågen i cirka två sekunder för att slå på glasögonen igen tills LED-lampan på skalten blir grön, och kontrollera sedan om appen fungerar korrekt.

Steg 4: Avinstallera och installera om appen
Att avinstallera och installera om kan åtgärda programvaruproblem.

Tveka inte att kontakta oss för mer hjälp

App-funktionalitetsproblem

Vad händer om jag inte kan slutföra den personliga kalibreringsprocessen?

Innan du försöker med felsökning, ska du se till att du har följt den korrekta proceduren för personlig kalibrering:

Personlig kalibrering är en process som optimerar ljudinställningarna för dina Nuance Audio-glasögon. Kalibrering är valfritt, men det rekommenderas starkt för optimal prestanda.

Om du inte kan slutföra denna process kan det bero på två huvudsakliga problem:

Problem 1: Kalibreringsförsök i en bullrig miljö.
Kalibreringsprocessen fungerar om ljudnivån är $\leq 50\text{dB}$, annars kan den inte utföras. För att säkerställa att du befinner dig i en tyst miljö kan du försöka med att:

- Slå på glasögonen och öppna Nuance Audio-appen.
- På startsidan, trycker du på "Bullerspårning" -> "Skanna nu".
- Om ljudnivån som visas (i dB) är $\leq 50\text{dB}$, är kalibrering tillåten, om den istället överskrider detta kan kalibrering inte utföras.

Problem 2: Appen fryser medan kalibreringsprocessen pågår.
I det här fallet ska du genomföra dessa åtgärder:

1. Stäng och öppna appen.
2. Stäng av och sätt på glasögonen igen.
3. Om åtgärderna 1 och 2 inte räcker, fortsätter du med tvångsomstart av glasögonen

Registrering och kontohantering

Så migrerar du ett Nuance Audio-konto till en annan mobiltelefon

Om den telefon där Nuance Audio-appen var installerad och parkopplad till dina glasögon inte längre är tillgänglig (t.ex. på grund av en trasig telefon), kan du enkelt flytta ditt konto genom att följa dessa steg:

Steg 1: Installera Nuance Audio-appen på din nya telefon
Ladda ner och installera appen på din nya enhet.

Steg 2: Logga in med ditt befintliga konto
Använd samma konto-ID och lösenord som från din tidigare telefon för att logga in.

Steg 3: Återanslut dina glasögon
Följ punkten "Parkoppla mina glasögon" från startsidan i appen för att parkoppla dina glasögon.

Tveka inte att kontakta oss för mer hjälp

Registrering och kontohantering

Hur kan jag uppdatera min e-postadress för Nuance Audio-kontot?

E-postadressen som användes vid registreringen kan inte ändras. Om du behöver uppdatera den måste du skapa ett nytt konto. Innan du gör det, ska du följa dessa steg för att få tillgång till appen med ditt gamla konto och avsluta parkopplingen med dina glasögon:

Steg 1: Gå till avsnittet "Mina glasögon".

Steg 2: Öppna appen och tryck på ikonerna i det nedre högra hörnet på startsidan. Välj "Inställningar" och gå till avsnittet "Mina glasögon".

För att glömma dina glasögon:
Scrolla ner och välj "Glöm dessa glasögon" för att avsluta parkopplingen med dem. Detta kommer att göra det möjligt att koppla glasögonen till ett nytt konto. Tänk på att efter att åtgärden "Glöm dessa glasögon" är slutförd, är det nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen.

Efter att ha slutfört dessa steg kan du skapa ett nytt konto och parkoppla dina glasögon.
Tveka inte att kontakta oss för mer hjälp.

Registrering och kontohantering

**Jag fick ett felmeddelande när jag försökte skapa eller ändra mina kontouppgifter.
Vad ska jag göra?**

Försök med att följa dessa steg:

1. Kontrollera din internetanslutning: Du behöver fungerande Wi-Fi eller en mobildataanslutning för att uppdatera din profil.
2. Verifiera dina uppgifter Se till att alla obligatoriska fält är ifyllda korrekt. Fel kan uppstå om uppgifterna inte överensstämmer med det format som krävs.
3. Kontrollera din e-postadress: Se till att din e-postadress inte redan är kopplad till ett annat konto.

Kontakta oss för mer hjälp

Registrering och kontohantering

Jag kan inte slutföra min registrering, jag har inte fått någon OTP-kod. Vad ska jag göra?

Ett engångslösenord (OTP) är en unik kod som garanterar säkerheten genom att möjliggöra engångsansvändning för inloggning. Koderna skickas i välkomstmailet. Engångslösenordet, i form av en numerisk kod, används för att bekräfta din identitet och giltigheten för den e-postadress som angavs under registreringsprocessen, samt för att återställa ditt lösenord. Om du inte har fått något engångslösenord följer du dessa steg:

1. Kontrollera skräpposten: Verifiera att e-postmeddelandet med engångslösenordet inte har skickats till din skräppost.
2. Kontrollera internet: Se till att din telefon är ansluten till internet. Kontrollera din anslutning här: [Hur kontrollerar jag om jag har en fungerande dataanslutning?](#)
3. Begär ett nytt engångslösenord: Om e-postmeddelandet fortfarande saknas, begär du ett nytt engångslösenord från samma verifieringssida i mobilappen.

Kontakta oss för mer hjälp.

Appanslutning och nedladdningsproblem

Jag fick ett anslutningsfel i appen. Vad ska jag göra?

En stabil nätverksanslutning (via SIM eller Wi-Fi) krävs för parkoppling av glasögonen, för användarregistrering och autentisering samt för programvaruuppgraderingar. Utan en anslutning, eller om ett fel uppstår, kommer dessa funktioner att blockeras.

Steg 1: Kontrollera din nätverksanslutning

Om du stöter på ett fel, ska du kontrollera att inställningarna för ditt Wi-Fi eller din mobildata är korrekta och fungerar.

Steg 2: Försök igen

Anslutningsfel kan ibland uppstå mellan appen och Nuance Audio-glasögonen. I sådana fall stänger du av och sätter på mobilen, och öppnar appen igen. Detta kommer att uppdatera anslutningen till Nuance Audio-glasögonen och bör lösa problemet.

Tveka inte att kontakta oss för mer hjälp

Appanslutning och nedladdningsproblem

Jag har problem med att ladda ner appen. Vad ska jag göra?

Om du har problem med att ladda ner Nuance Audio-appen, kan du prova dessa felsökningssteg:

Steg 1: Kontrollera din Wi-Fi- eller mobildataanslutning

Se till att din internetanslutning är stabil.

Steg 2: Verifiera tillgängligt lagringsutrymme

Se till att din telefon har tillräckligt med lagringsutrymme.

Steg 3: Uppdatera ditt operativsystem

Se till att din telefon kör den senaste versionen av operativsystemet.

Steg 4: Stäng och öppna App Store igen

Om appen inte laddas ner, stänger och återöppnar du Google Play Store (för Android) eller App Store (för iOS).

Steg 5: Starta om din mobiltelefon

En enkel omstart kan ofta lösa många nedladdningsproblem.

Tveka inte att kontakta oss för mer hjälp.

Batteri och laddning

Problem med att ladda glasögonen

Mina glasögon laddas inte. Vad ska jag göra?

"Om dina glasögon inte laddas, följer du dessa steg:

Steg 1: Kontrollera laddningspositionen Se till att laddningsområdet på glasögonen är vänt uppåt och korrekt inriktat på laddningsplattan (insert visual).

Steg 2: Använd en lämplig strömadapter och kabel Använd en standard USB-C-laddare eller USB-C-strömkälla (minst 5V) för att ansluta den medföljande laddningsplattan och USB-C-kabeln.

Steg 3: Verifiera anslutningar Bekräfta att laddningsplattan är ordentligt ansluten till laddningskabeln och att kabeln är korrekt ansluten till strömadaptern. När du ansluter kabeln ska du titta efter ett fast grönt ljus som tänds i tre sekunder. Detta visar på korrekt anslutning och strömsättning. Om ett rött ljus blinkar eller inget ljus tänds, betyder det att laddningsplattan är ur funktion – kontakta kundtjänst för vidare hjälp.

Steg 4: Inspektera strömadaptern Kontrollera att strömadaptern är i gott skick och inte skadad.

Steg 5: Justera glasögonens position Om allt verkar korrekt och glasögonen fortfarande inte laddas, kan du försöka med att försiktigt justera deras position på plattan.

Steg 6: Se till att glasögonen är korrekt placerade på laddningsplattan. Stäng av och sätt på din mobil, öppna Nuance Audio-appen, och vänta i cirka 20 sekunder så bör du se laddningsindikatorn på skärmen.

Att följa dessa steg bör hjälpa till att lösa laddningsproblemet med dina Nuance Audio-glasögon. Om du behöver ytterligare hjälp, tveka inte att kontakta oss.

Problem med att ladda glasögonen

Mina glasögon laddas inte fullt ut. Vad ska jag göra?

Om dina glasögon inte laddas ordentligt kan du prova att ladda ur dem helt och ladda upp dem igen genom att följa dessa steg:

Steg 1: Ladda ur glasögonen helt Använd glasögonen tills batteriet är helt urladdat och glasögonen stängs av. Vänta sedan i minst 30 minuter.

Steg 2: Ladda glasögonen Placera glasögonen på laddningsplattan och låt dem laddas helt. Det rekommenderas att låta dem ligga på plattan i minst tre timmar.

Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp.

Problem med att ladda glasögonen

Batteriet i mina glasögon tar slut väldigt snabbt. Vad ska jag göra?

För att optimera batteriprestandan rekommenderas det att stänga av ljudet när det inte används.

Om dina glasögon är nya och deras batteri varar mindre än 6 timmar, följer du dessa steg:

Steg 1: Återställ glasögonen Börja med att återställa dina glasögon.

Steg 2: Fullständig urladdning och uppladdning Töm batteriet tills glasögonen helt stängs av. Vänta minst 30 minuter innan du lägger glasögonen på laddningsplattan. Låt dem ladda i minst fyra timmar för att säkerställa en full laddning.

Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp

Problem med laddning av fjärrkontroll

Min fjärrkontroll har slut på batteri. Vad ska jag göra?

När batteriet i fjärrkontrollen tar slut måste du byta ut det.

Steg 1: Öppna batterifacket Använd en nål eller tandpetare för att försiktigt öppna batterifacket.

Steg 2: Ta bort det gamla batteriet

Ta försiktigt bort det gamla batteriet med en nål eller tandpetare, och sätt i ett nytt CR2450-batteri.

Steg 3: Stäng batterifacket

Skjut batterifackets lucka tillbaka på plats.

Följ dessa steg för att säkerställa att din fjärrkontroll är redo att användas igen.

Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp

Firmware

Firmware- och systemuppdateringsproblem

Jag kan inte utföra en firmware-uppdatering. Vad ska jag göra?

Om du har problem med firmwareuppdateringen av dina Nuance Audio-glasögon, följer du dessa steg:

Steg 1: Säkerställ internetanslutning

Uppdateringen kräver en fungerande Wi-Fi- eller mobildataanslutning. Observera att störningar, som ett inkommande telefonsamtal, kan påverka anslutningen och orsaka att firmwareuppdateringen avbryts.

Steg 2: Kontrollera glasögonens status

Se till att glasögonen är helt laddade och nära din telefon.

Steg 3: Använd inte enheten när du uppdaterar

Både telefonen och glasögonen bör hållas nära varandra och ska inte användas när de uppdateras.

Steg 4: Kontrollera behörighet för bakgrundsaktivitet

Energibesparande inställningar kan begränsa aktiviteten för applikationer som körs i bakgrunden. I sådana fall ska du inaktivera energisparläget.

Steg 5: Vänligen undvik att låsa smartphone-skärmen under firmwareuppgraderingen.

Du kan hålla smartphone-skärmen aktiv manuellt under firmwareuppdateringen eller ändra inställningarna på din smartphone innan du påbörjar firmwareuppdateringen genom att ställa in Auto-Lock på Aldrig just under glasögonens firmwareuppdatering. Efteråt kan du återställa dina önskade Auto-Lock-inställningar.

Steg 6: Observera att fel kan uppstå under firmwareuppgraderingen om glasögonen placeras på laddningsplattan och dess batteri når 100 % under uppgraderingsprocessen. För att undvika detta problem ska du ta bort glasögonen från laddningsplattan, och sedan slå på dem igen för att låta dem återansluta till appen innan du gör ett nytt försök med firmwareuppgraderingen.

Kontakta kundtjänst om problemen kvarstår

Vänligen notera att under firmwareuppgraderingsprocessen kan ett felmeddelande visas. Detta kan inträffa eftersom Nuance Audio-glasögonen behöver 90 sekunder för att starta om, och om omstarten inte sker inom denna tidsram visas ett felmeddelande. I det här fallet ska du, när glasögonen har återanslutits till appen, kontrollera firmware-versionen eftersom uppgraderingen kan ha slutförts trots felmeddelandet.

Firmware- och systemuppdateringsproblem

Mina glasögon fungerar inte efter en firmwareuppdatering. Vad ska jag göra?

Om dina Nuance Audio-glasögon inte svarar efter en firmwareuppdatering kan du försöka med:

Steg 1: Stäng av dem och sätt på dem igen.

Steg 2: Sätt dina Nuance Audio-glasögon på laddning, vänta tills de är fulladdade och försök sedan att slå på dem igen.

Kontakta oss om problemen kvarstår

Firmware- och systemuppdateringsproblem

Jag fick ett felmeddelande när jag försökte installera en firmware- eller systemuppdatering på mina glasögon. Vad ska jag göra?

Om du har problem med att utföra en firmwareuppdatering på dina glasögon, följer du dessa steg:

Steg 1: Kontrollera din internetanslutning

Se till att din enhet är ansluten till Wi-Fi eller mobildata.

Steg 2: Verifiera glasögonens laddning

Se till att dina glasögon är helt laddade och nära din telefon.

Steg 3: Använd inte enheterna

Både din telefon och dina glasögon bör förbli inaktiva under uppdateringen för att undvika avbrott.

Steg 4: Undvik att låsa smartphone-skärmen under uppgraderingen.

Du kan hålla smartphone-skärmen aktiv manuellt under firmwareuppdateringen eller ändra inställningarna på din smartphone innan du påbörjar firmwareuppdateringen genom att ställa in Auto-Lock på Aldrig just under glasögonens firmwareuppdatering. Efteråt kan du återställa dina önskade Auto-Lock-inställningar.

Kontakta oss om problemen kvarstår

Vänligen notera att under firmwareuppgraderingsprocessen kan ett felmeddelande visas. Detta kan inträffa eftersom Nuance Audio-glasögon behöver 90 sekunder för att starta om, och om omstarten inte sker inom denna tidsram visas ett felmeddelande. I det här fallet ska du, när glasögonen har återanslutits till appen, kontrollera firmware-versionen eftersom uppgraderingen kan ha slutförts trots felmeddelandet.

Ljud

Allmänna förstärkningsproblem

Jag får ingen ljudförstärkning. Vad ska jag göra?

Om du upplever att dina glasögons ljudförstärkning är begränsad, följer du dessa steg:

Steg 1: Se till att glasögonen är påslagna
Säkerställ att dina glasögon är påslagna.

Steg 2: Starta om glasögonen
Om ljudet fortfarande är begränsat, kan du försöka med att stänga av glasögonen och sätta på dem igen.

Steg 3: Återställ glasögonen till fabriksinställningar
Utför en fabriksåterställning om problemet kvarstår.

Kontakta oss om problemet kvarstår.

Allmänna förstärkningsproblem

Jag får begränsad ljudförstärkning. Vad ska jag göra?

Om du upplever att dina glasögons ljudförstärkning är begränsad, följer du dessa steg för att förbättra din ljudupplevelse:

Steg 1: Öka volymnivåerna
Börja med att säkerställa att volymnivåerna på dina glasögon är korrekt inställda.

Steg 2: Välj en annan förinställning
Om volymjusteringen inte är tillräcklig, kan du överväga att byta till en annan förinställning. Du kan göra detta direkt från appens startsida.

Steg 3: Justera bakgrundsbrusnivåer
Om du fortfarande inte är nöjd, kan du försöka med att öka bakgrundsbrusinställningen från "Sänkt" till "Standard" via appens startsida.

Steg 4: Utför den guidade kalibreringsprocessen
Om du inte har utfört den guidade kalibreringsprocessen än, eller om det har gått ett tag sedan den senaste "kalibreringen", är det en bra idé att genomföra den nu.

Genom att följa dessa steg bör du kunna förbättra dina glasögons ljudförstärkning. Tveka inte att kontakta oss om du fortsätter att uppleva problem.

Allmänna förstärkningsproblem

Jag får intermittent ljudförstärkning. Vad ska jag göra?

Om du upplever intermittent ljudförstärkning med dina Nuance Audio-glasögon, följer du dessa steg för att förbättra ljudkvaliteten:

Steg 1: Kontrollera batterinivån
Dina glasögon kan ha dåligt med batteri. Ladda dem och vänta på att LED-lampan tänds.

Steg 2: Starta om glasögonen
Om laddningen inte hjälper, kan du försöka med att stänga av glasögonen och sätta på dem igen.

Steg 3: Återställ glasögonen till fabriksinställningar
Utför en fabriksåterställning om problemet kvarstår.

Observera: Intermittent förstärkning kan förekomma vid starka vindar, vilka kan påverka alla sorters hörselhjälpmedel.

Kontakta oss om problemet kvarstår.

Ljudproblem

Vissa förinställningar verkar inte förstärka ljudet tillräckligt, medan andra förstärker för mycket. Finns det inte en medelväg?

I dessa fall kan du prova att experimentera med olika förinställningar och volymnivåer för att hitta den bästa konfigurationen för dina hörselbehov. Till exempel:

- Kombinera "mjukare" förinställningar, som förinställning A eller B, med högre volymnivåer (vanligtvis 4 eller 5).
- Alternativt kan du prova att parkoppla "starkare" förinställningar, som förinställning C eller D, med lägre volymnivåer (vanligtvis 2 eller 3).
- Kom ihåg att en ökning av inställningen för bakgrundsbrus (t.ex. från "Sänkt" till "Standard") också kan förbättra den upplevda förstärkningen.
- Justera inställningarna för bakgrundsbrus: Att öka inställningen (t.ex. från "Sänkt" till "Standard"), kan förstärka uppfattat ljud.
- Använd mjukare förinställningar i All-around-läge: Det är vanligtvis att föredra att välja förinställning A eller B när du använder glasögonen i ljudläget "All-around".
- Utför en "kalibrering": Det rekommenderas alltid att köra kalibreringsprocessen för att optimera din totala hörselupplevelse.

Ljudproblem

**Förstärkningen av specifika ljud är irriterande (metallisk, onaturlig).
Vad ska jag göra?**

Nuance Audio-glasögonen öppnar upp en värld av ljud som tidigare kan ha varit otillgängliga för dig. Det är viktigt att förstå att din hjärna kommer att behöva tid för att anpassa sig till dessa nya auditiva upplevelser. Eftersom de flesta hörselnedsättningar sker i högfrekvensområdet kan den initiala förstärkningen av dessa ljud uppfattas som platt, robotliknande eller onaturlig. Obehag under denna anpassningsperiod är vanligt, och obehaget varar vanligtvis i några dagar. För att underlätta övergången kan du överväga att börja med lägre volymnivåer och gradvis öka dem när du blir mer bekväm.

Först och främst ska du se till att du använder den senaste versionen av programvaran

Här är ytterligare några tips för att hjälpa dig att vänja dig vid dina glasögon:

Steg 1: Experimentera med olika förinställningar
Olika förinställningar kan ge en mer bekväm ljudupplevelse.

Steg 2: Justera inställningen för bakgrundsljud
Försök sänka inställningen för bakgrundsljud från "Standard" till "Sänkt."

Steg 3: Utför den guidade kalibreringsprocessen
Om du inte har utfört den guidade kalibreringsprocessen än, eller behöver utföra den guidade kalibreringsprocessen på nytt, kan detta steg avsevärt förbättra din upplevelse.

Genom att följa dessa tips kan du göra anpassningsprocessen smidigare och mer njutbar. Kom ihåg att det är helt normalt att känna ett visst obehag i början, men med tid och lite tålamod kommer du sannolikt att hitta en bekväm ljudupplevelse som förbättrar ditt vardagsliv. Tveka inte att kontakta oss om du har ytterligare frågor eller behöver hjälp

Ljudproblem

Jag hör min egen röst för högt. Vad ska jag göra?

Att uppleva din röst som förstärkt är helt normalt med vilken hörsellösning som helst. Detta sker eftersom du nu får förstärkning av alla ljud runt omkring dig, inklusive din egen röst. Det tar vanligtvis cirka 30-40 minuter av kontinuerlig användning i omgivning med bakgrundsljud för att börja känna sig mer bekväm med denna känsla. Vanligtvis vänjer man sig helt inom bara några dagar.

Först och främst ska du se till att du använder den senaste versionen av programvaran:

För att vänja dig snabbare kan du prova följande tips:

Steg 1: Justera inställningen för "Egen röst"

Se till att inställningen för "Egen röst" är konfigurerad till "Nej." Denna justering kan hjälpa till att minska förstärkningen av din egen röst.

Steg 2: Utför den guidade kalibreringsprocessen

Om du inte har utfört den guidade kalibreringsprocessen än, eller om du behöver utföra den guidade kalibreringsprocessen på nytt, kan det förbättra din övergripande upplevelse.

Steg 3: Utforska olika förinställningar

Olika ljudförinställningar kan ge en behagligare ljudupplevelse. Experimentera gärna med dessa inställningar.

Kom ihåg att det är helt normalt att det känns lite konstigt att höra sin egen förstärkta röst i början. Med lite tålamod och dessa justeringar kommer du sannolikt att få en mer njutbar ljudupplevelse på nolltid. Tveka inte att kontakta oss om du har ytterligare frågor eller behöver hjälp

Ljudproblem

Jag använder glasögonen i "frontal" ljudläge, men ljuden framför mig verkar inte vara förstärkta.

Om du upplever ljudproblem med ljudläget "Frontal" kan du prova dessa steg:

Steg 1: Kontrollera konfigurationen av ljudläge

Se till att ljudläget är inställt på "Frontal".

Steg 2: Öka volymen

Ibland kan en höjning av volymen förbättra ljudkvaliteten.

Steg 3: Testa olika förinställningar

Experimentera med olika ljudförinställningar för att hitta en som fungerar bättre för dig.

Steg 4: Starta om dina glasögon

Om problemet kvarstår kan du försöka stänga av glasögonen och slå på dem igen. Steg 5: Fabriksåterställ glasögonen Om allt annat misslyckas kan du göra en fabriksåterställning.

Kontakta oss om problemen kvarstår.

Ljudproblem

Jag hör ljud framför mig men ljud bakom mig verkar inte förstärkta. Varför? Vad ska jag göra?

Om du hör ljud framför dig, men inte bakom, kan du prova dessa steg:

Steg 1: Justera ljudläget

Växla ljudläget från "Frontal" till "All-around" i appen för att förstärka ljud från alla riktningar.

Steg 2: Öka inställningen för bakgrundsbrus

Försök att höja inställningen för bakgrundsbrus (t.ex. från "Sänkt" till "Standard").

Steg 3: Öka volymen

Att höja volymen kan förbättra ljudkvaliteten. Steg 4: Experimentera med olika förinställningar

Prova olika ljudförinställningar för att hitta en som fungerar bättre för dig.

Kontakta oss om du behöver mer hjälp.

Ljudproblem

Glasögonen gör ett vissnande ljud. Vad ska jag göra?

Detta problem kan uppstå av olika anledningar. Så här kan du förstå och åtgärda det:

Föremål nära glasögonen

Pipande ljud kan uppstå när föremål befinner sig för nära eller i kontakt med bågarna. Vanliga scenarier inkluderar:

- Att röra vid bågarna: Om du rättar till eller tar av dig dina glasögon kan det orsaka vissling.
- Att ha på sig en hoodie: Tyget som gnider mot glasögonen kan orsaka ljud.
- Närhet till en vägg: Hårda ytor i närheten kan påverka ljudet.
- Vind: Starka vindar kan utlösa denna visslande effekt.

Vad du ska göra:

- Se till att du använder den senaste versionen av programvaran
- Att sänka volymen och inställningen för bakgrundsljud kan hjälpa till att minimera visslande
- Försök att utforska en annan förinställning
- Utför en fabriksåterställning

Parkoppling och anslutning

Anslutningsproblem

Mina glasögon har kopplats bort från appen. Vad ska jag göra?

Om dina glasögon är bortkopplade från appen, ska du kontrollera följande:

- a.** Närhet: Se till att glasögonen och din telefon är nära varandra.
- b.** Strömstatus: Bekräfta att båda enheterna är påslagna.
- c.** Batterinivåer: Kontrollera att båda enheterna är laddade.
- d.** Bluetooth-status: Se till att Bluetooth är aktiverat på din telefon.
- e.** Se till att det finns en unik koppling mellan dina Nuance Audio-Glasögon och din smartphone: ett par Nuance Audio-Glasögon parkopplade med en enda smartphone. Detta eftersom det inte är möjligt att ha ett par Nuance Audio-Glasögon parkopplade med två olika smartphones samtidigt. Kom ihåg att det är möjligt att växla mellan olika smartphones med unika Nuance Audio-Glasögon, men du behöver parkoppla om dina Nuance Audio-Glasögon varje gång du byter till en ny smartphone.

Om problemet kvarstår, följer du dessa steg:

Steg 1: Starta om glasögonen och vänta några ögonblick

Steg 2: Starta om appen

Steg 3: Ta bort och avsluta parkopplingen med glasögonen Ta bort glasögonen från appen och avsluta parkopplingen med dem från din telefons Bluetooth-inställningar.

Steg 4: Parkoppla glasögonen igen Parkoppla glasögonen med din telefon och appen igen.

Steg 5: Se till att Bluetooth är aktiverat på din smartphone och kontrollera i Bluetooth-inställningarna på din smartphone om dina glasögon fortfarande finns listade där. Om de inte finns i listan, fortsätter du med Glöm dessa glasögon i Nuance Audio-appen och startar sedan om med en ny parkoppling.

Följ dessa steg för att återansluta dina glasögon till appen.

Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp

Anslutningsproblem

Mina glasögon har kopplats bort från fjärrkontrollen. Vad ska jag göra?

Om dina glasögon har kopplats bort från fjärrkontrollen, följer du dessa steg för att återansluta dem:

Steg 1: Närhet mellan enheterna Se till att glasögonen och fjärrkontrollen är nära varandra.

Steg 2: Strömstatus Se till att båda enheterna är påslagna.

Steg 3: Batterinivåer Kontrollera att båda enheterna har tillräcklig batteritid. Se denna FAQ för vägledning: [Hur man kontrollerar glasögonens batterinivå].

Steg 4: Återkoppla enheterna Om ovanstående steg är bekräftade, kan du försöka återkoppla glasögonen med fjärrkontrollen.

Följ dessa steg för att återställa anslutningen mellan dina glasögon och fjärrkontrollen.

Kontakta oss gärna om du behöver mer hjälp

Interferensproblem

**Min Apple Pay startas när min iPhone placeras nära laddningsplattan.
Vad ska jag göra?**

Detta problem uppstår när en iPhone kommer nära en aktiv NFC-enhet, vilket gör att Apple Pay-appen öppnas automatiskt. Du kan hantera detta på två sätt:

- Stäng Apple Pay-appen Om Apple Pay öppnas, stänger du bara appen.
- Förebygga att det händer i framtiden
 - a. Håll Apple Pay-enheter borta från aktiva laddningsplattor.
 - b. Inaktivera Apple Pay-appen på din enhet.

Parkopplingsfel

Vad gör jag om mina glasögon inte parkopplas efter en fabriksåterställning?

Om du utför en fabriksåterställning direkt från bågarna, måste du parkoppla om glasögonen med din telefon. Följ dessa steg innan du utför parkopplingen:

Steg 1: Glöm glasögonen i mobilappen Öppna appen och tryck på ikonerna som finns längst ner till höger på startsidan (se bilden). Välj "Inställningar" och gå in i avsnittet "Mina glasögon". Scrolla sedan ner och utför "Glöm dessa glasögon". Tänk på att efter att åtgärden "Glöm dessa glasögon" är slutförd, är det nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen.

Steg 2: Ta bort Bluetooth-associationen Nästa steg är att se till att du tar bort Bluetooth-associationen med glasögonen.

Genom att följa dessa steg kommer du att bli redo att kunna parkoppla om dina glasögon med din telefon Om du behöver ytterligare hjälp, tveka inte att kontakta oss

Parkopplingsfel

**Jag fick ett felmeddelande när jag försökte parkoppla mina glasögon med min telefon.
Vad ska jag göra?**

Prova dessa steg:

1. Säkerställ nära avstånd Håll dina glasögon och telefon nära varandra under parkopplingen.
2. Kontrollera enhetens strömsättning Se om båda enheterna är på.
3. Aktivera Bluetooth Bekräfta att Bluetooth är aktiverat på din telefon. I
4. Kontrollera batterinivåerna Se till att båda enheterna är laddade. Se: [Hur man kontrollerar batterinivån] avseende glasögonens batteristatus.
5. Verifiera kontotillhörighet Se till att dina glasögon är kopplade till rätt konto. Om de är kopplade till ett annat konto, följer du dessa steg: • Öppna appen, tryck på ikonerna längst ner till höger, gå till Inställningar > Mina glasögon och välj Glöm dessa glasögon.
6. Om en popup visas med följande felmeddelande: "Nuance Audio-glasögon används redan med ett annat konto...", är dina glasögon kopplade till ett annat konto. Logga in med det korrekta kontot för att koppla bort glasögonen genom att gå till Inställningar > Mina glasögon och välja "Glöm dessa glasögon", eller kontakta oss för att begära hjälp.
7. Om en popup visas med följande felmeddelande: "Serverfel: xxxx", ska du kontakta kundsupport (ange felkoden, e-postadressen och glasögonens serienummer (SN)).

Kontakta oss för mer hjälp

Parkopplingsfel

Jag fick ett felmeddelande när jag försökte parkoppla fjärrkontrollen. Vad ska jag göra?

Om du har problem med att parkoppla fjärrkontrollen, kan du prova dessa steg:

Steg 1: Kontrollera batteriet

Se till att både glasögonen och fjärrkontrollen är fulladdade. För detaljer om hur man kontrollerar glasögonens batteri: Hur kan jag kontrollera batterinivån?.

Steg 2: Aktivera parkopplingsläge på glasögonen

Tryck och håll ned knappen på glasögonen tills LED-lampan blinkar blått (i tre minuter), vilket indikerar parkopplingsläge.

Steg 3: Aktivera parkopplingsläget på fjärrkontrollen

Tryck och håll in sidoknappen på fjärrkontrollen tills dess LED också blinkar blått (i 3 minuter), vilket indikerar att den är redo att parkopplas.

Steg 4: Tryck för att parkoppla

När du uppmanas att göra så, låter du fjärrkontrollen nudda den högra sidan av glasögonen för att bekräfta parkopplingen.

Steg 5: Bekräfta parkopplingen

När parkopplingen är klar kommer LED-lamporna på båda enheterna att lysa med ett fast blått sken i tre sekunder, vilket indikerar att parkopplingen har lyckats.

Kontakta oss för mer hjälp.

Parkopplingsfel

Jag fick ett felmeddelande när jag försökte söka och parkoppla mina glasögon med min telefon. Vad ska jag göra?

Om du har problem med att parkoppla dina Nuance Audio-glasögon till din mobiltelefon, följer du dessa steg:

Steg 1: Kontrollera glasögonens status

Se till att glasögonen är fulladdade, påslagna och nära din telefon. För batteriinformation: [FAQ - Kontrollera batterinivå].

Steg 2: Glöm glasögonen i appen I appen, trycker du på ikonen längst ner till höger på startsidan ("Meny"), går till "Inställningar" > "Mina glasögon" och väljer "Glöm dessa glasögon." Tänk på att efter att åtgärden "Glöm dessa glasögon" är slutförd, är det nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen.

Steg 3: Avsluta Bluetooth-association

I din telefons Bluetooth-inställningar, avslutar du parkopplingen med glasögonen. Se: [TS - Hur man parkopplar/avslutar parkopplingen med en Bluetooth-enhet].

Steg 4: Sätt glasögonen i parkopplingsläge

Tryck och håll in knappen på glasögonen i sju sekunder tills den blå LED-lampan blinkar.

Steg 5: Kontrollera profilkoppling

Om glasögonen är kopplade till en annan profil kommer ett felmeddelande att visas. För att åtgärda detta trycker du på ikonen längst ner till höger på startsidan ("Meny"), går till "Inställningar", "Mina glasögon" i appen och väljer "Glöm dessa glasögon."

Se: [parkoppla Nuance Audio-glasögon] eller [Skapa en ny användarprofil] för mer information.

Kontakta oss för mer hjälp.

Parkopplingsfel

Jag fick ett felmeddelande när jag försökte parkoppla fjärrkontrollen. Vad ska jag göra?

Om du har problem med att parkoppla fjärrkontrollen, kan du prova dessa steg:

Steg 1: Kontrollera batteriet

Se till att både glasögonen och fjärrkontrollen är fulladdade. För detaljer om hur man kontrollerar glasögonens batteri: Hur kan jag kontrollera batterinivån?.

Steg 2: Aktivera parkopplingsläge på glasögonen

Tryck och håll ned knappen på glasögonen tills LED-lampan blinkar blått (i tre minuter), vilket indikerar parkopplingsläge.

Steg 3: Aktivera parkopplingsläget på fjärrkontrollen

Tryck och håll in sidoknappen på fjärrkontrollen tills dess LED också blinkar blått (i 3 minuter), vilket indikerar att den är redo att parkopplas.

Steg 4: Tryck för att parkoppla

När du uppmanas att göra så, låter du fjärrkontrollen nudda den högra sidan av glasögonen för att bekräfta parkopplingen.

Steg 5: Bekräfta parkopplingen

När parkopplingen är klar kommer LED-lamporna på båda enheterna att lysa med ett fast blått sken i tre sekunder, vilket indikerar att parkopplingen har lyckats.

Kontakta oss för mer hjälp.

Parkopplingsfel

Nuance Audio-glasögon som redan används, fel vid parkoppling. Vad ska jag göra?

Detta felmeddelande betyder att dina glasögon är kopplade till ett annat konto. Varje par glasögon kan endast kopplas till ett konto åt gången. För att lösa detta och skapa ett nytt konto, följer du dessa steg:

Steg 1: Gå in i mobilappen med det gamla kontot

Logga in med dina tidigare kontouppgifter.

Steg 2: Gå till "Mina glasögon"

Tryck på ikonerna längst ner till höger på startsidan, välj "Inställningar" och gå till avsnittet "Mina glasögon".

Steg 3: Glöm glasögonen

Scrolla ner och välj "Glöm dessa glasögon" för att koppla bort dem från det gamla kontot, så att du kan parkoppla ihop dem med ett nytt. Tänk på att efter att åtgärden "Glöm dessa glasögon" är slutförd, är det nödvändigt att vänta i en minut innan glasögonen slås på igen. Genom att följa dessa steg bör du kunna skapa ett nytt konto och parkoppla dina glasögon.

Kontakta oss för mer hjälp