

App

App-forbindelse og downloadproblemer

Jeg modtog en forbindelsesfejl i appen. Hvad skal jeg gøre?

En stabil netværksforbindelse (via SIM eller Wi-Fi) er nødvendig for parring af briller, brugerregistrering og autentificering samt firmwareopgraderinger. Uden en forbindelse, eller hvis der opstår en fejl, vil disse funktioner blive blokeret.

Trin 1: Tjek din netværksforbindelse

Hvis du støder på en fejl, skal du kontrollere, at dit Wi-Fi eller mobildata er korrekt opsat og fungerer.

Trin 2: Prøv igen

Forbindelsesfejl kan nogle gange opstå mellem Appen og Nuance Audio briller. I disse tilfælde skal du slukke for mobilen og tænde den igen, og derefter åbne Appen. Dette vil opdatere forbindelsen med Nuance Audio briller og bør løse problemet.

For yderligere assistance, er du velkommen til at kontakte os ([link til KONTAKT OS](#)).

App-forbindelse og downloadproblemer

Jeg har problemer med at downloade appen. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du har problemer med at downloade Nuance Audio-Appen, skal du prøve disse fejlfindingstrin:

Trin 1: Tjek din Wi-Fi- eller mobildataforbindelse

Sørg for, at din internetforbindelse er stabil.

Trin 2: Bekræft tilgængelig lagerplads

Sørg for, at din telefon har nok lagerplads.

Trin 3: Opdater dit operativsystem

Sørg for, at din telefon kører det nyeste operativsystem.

Trin 4: Luk og genåbn App Store

Hvis Appen ikke downloader, skal du lukke og genåbne Google Play Butik (til Android) eller App Store (til iOS).

Trin 5: Genstart din mobiltelefon

En simpel genstart kan ofte løse mange downloadproblemer.

For yderligere assistance, er du velkommen til at kontakte os.

App-forbindelse og downloadproblemer

Hvordan kan jeg parre og afbryde parringen af en enhed fra min mobiltelefon ved brug af Bluetooth?

Android-smartphones

Parring af en Bluetooth-enhed

1. Åbn Indstillinger.
2. Tryk på Tilsluttede enheder (eller Forbindelser, afhængigt af din enhed).
3. Tænd for Bluetooth, hvis det ikke allerede er aktiveret.
4. Sæt den enhed, du vil parre, i parringstilstand. Se enhedens instruktioner om nødvendigt.
5. Når enheden vises i listen over tilgængelige enheder, skal du trykke på dens navn.
6. Følg eventuelle instruktioner på skærmen for at fuldføre parringsprocessen. Hvis du bliver bedt om det, skal du indtaste eller bekræfte parringskoden.

Fjernelse af parring af en Bluetooth-enhed

1. Åbn Indstillinger > Forbundne enheder (eller Forbindelser).
2. Find den enhed, du vil fjerne.
3. Tryk på tandhjulsikonet eller menuen ved siden af enhedens navn.
4. Vælg "Glem" eller "Afbryd parring".
5. Bekræft dit valg, hvis du bliver bedt om det.

iPhone

Parring af en Bluetooth-enhed

1. Åbn Indstillinger > Bluetooth.
2. Tænd for Bluetooth, hvis det ikke allerede er aktiveret.
3. Sæt den enhed, du vil parre, i parringstilstand.
4. Under "Andre enheder" skal du trykke på enhedens navn, når det vises.
5. Følg eventuelle instruktioner på skærmen for at fuldføre parringsprocessen.

Fjernelse af parring af en Bluetooth-enhed

1. Åbn Indstillinger > Tilgængelighed > Høreapparater og tryk på "Glem enhed".
2. Åbn Indstillinger > Bluetooth.
3. Under "Mine enheder" skal du finde den enhed, du ønsker at fjerne.
4. Tryk på informationsikonet (i) ved siden af enhedsnavnet.
5. Vælg "Glem denne enhed" og bekræft.

Enheden vil blive afbrudt og fjernet fra din liste over parrede enheder. For at tilslutte den igen i fremtiden, skal du parre den igen.

Funktionalitetsproblemer med Appen

Appen reagerer ikke på kommandoer. Hvad skal jeg gøre?

Ansvarsfraskrivelse: Hvis brugere oplever problemer med Bluetooth-forbindelsen, skyldes det ofte de integrerede begrænsninger ved Bluetooth-teknologien snarere end specifikke problemer med enheden (i vores tilfælde Nuance Audio briller og telefonen, der kører Appen). Bluetooth-forbindelser kan påvirkes af faktorer som interferens fra andre elektroniske enheder eller visse miljøforhold, som ligger uden for kontrol af individuelle produkter. I nogle tilfælde, når en forbindelse afbrydes, kan en af enhederne midlertidigt ikke reagere, mens den venter på at genoprette forbindelsen.

For Android-smartphones

Via hurtige indstillinger (hurtigste metode)

Trin 1: Stryg ned fra toppen af din skærm for at åbne panelet med hurtige indstillinger (du skal muligvis stryge ned to gange for at se alle muligheder).

Trin 2: Find Bluetooth-ikonet (som normalt er formet som et "B").

Trin 3: Tryk på ikonet for at tænde eller slukke for Bluetooth. Ikonet vil blive fremhævet (ofte blå), når Bluetooth er tændt, og gråtonet, når det er slukket.

Via indstillinger på mobilen

Trin 1: Åbn Indstillinger (tandhjulsikonet) på din startskærm eller appskuffe.

Trin 2: Rul ned og tryk på Tilsluttede enheder (eller Forbindelser eller Bluetooth, afhængigt af din enhed).

Trin 3: Tryk på Bluetooth og skift kontakten for at tænde eller slukke for den.

Via stemmekommandoer (Google Assistant)

Trin 1: Aktiver Google Assistant ved at sige "Hej Google" eller holde hjemmeknappen nede (eller stryge op fra bunden af hjørnerne på nogle enheder).

Trin 2: Sig "Tænd for Bluetooth" eller "Sluk for Bluetooth."

For iOS-smartphones

Via Kontrolcenter

Trin 1: Åbn Kontrolcenter:

- På iPhone X og nyere: stryg ned fra det øverste højre hjørne af skærmen.
- På iPhone 8 og ældre: stryg op fra bunden af skærmen.

Trin 2: Find Bluetooth-ikonet (et "B"-symbol) og tryk på det for at tænde eller slukke for Bluetooth.

Ikonet vil være blå, når Bluetooth er tændt, og grå, når det er slukket.

Via Indstillinger på mobilen

Trin 1: Åbn Indstillinger (tandhjulsikonet) på din startskærm.

Trin 2: Tryk på Bluetooth.

Trin 3: Tænd for kontakten ved siden af Bluetooth øverst på skærmen. Den vil være grøn, når Bluetooth er tændt, og grå, når det er slukket.

Via Siri

Trin 1: Aktiver Siri ved at sige "Hej Siri" eller ved at trykke og holde på sideknappen (eller hjemmeknappen på ældre modeller).

Trin 2: Sig "Tænd for Bluetooth" eller "Sluk for Bluetooth."

Funktionalitetsproblemer med Appen

Hvad hvis jeg ikke er i stand til at afslutte den personlige kalibreringsproces?

Personlig kalibrering er en proces, der optimerer lydindstillingerne på dine Nuance Audio Plus. Kalibrering er valgfri, men anbefales stærkt for optimal ydeevne.

Hvis du ikke kan færdiggøre denne proces, kan det være relateret til to hovedspørgsmål:

Problem 1: Kalibreringsforsøg i et støjende miljø.

Kalibreringsprocessen er tilladt, hvis dBs er ≤ 50 dB, ellers kan den ikke udføres. For at sikre, at du befinder dig i et stille miljø, kan du prøve at:

- Tænd brillerne og åbn Nuance Audio-appen.
- På forsiden, tryk på "Noise Tracking" -> "Scan nu".
- Hvis støjniveauet vises (i dB), er kalibrering tilladt, hvis dBs er ≤ 50 dB, hvis det er højere, kan kalibreringen ikke udføres.

Problem 2: Appen fryser, mens kalibreringsprocessen er i gang.

I denne begivenhed bedes du følge disse handlinger:

1. Luk og åbn appen.
2. Sluk og tænd brillerne igen.
3. Hvis handlinger 1 og 2 ikke er nok, fortsæt med Force Genstart af brillerne.

Registrering og Kontoadministration

Sådan migrerer du en Nuance Audio-konto™ til en anden mobiltelefon

Hvis telefonen, hvor Nuance Audio-Appen var installeret og parret med dine briller, ikke længere er tilgængelig (f.eks. på grund af en defekt telefon), kan du nemt overføre din konto ved at følge disse trin:

Trin 1: Installer Nuance Audio-Appen på din nye telefon
Download og installer Appen på din nye enhed.

Trin 2: Log ind med din eksisterende konto
Brug samme konto-id og adgangskode fra din tidligere telefon for at logge ind.

Trin 3: Genopret forbindelse til dine briller
Følg indstillingen "Par mine briller" fra startskærmen i Appen for at parre dine briller.

Registrering og Kontoadministration

Hvordan kan jeg opdatere e-mailadressen til min Nuance Audio-konto?

Den e-mailadresse, der blev brugt under registreringen, kan ikke ændres. Hvis du skal ændre det, skal du oprette en ny konto. Før du fortsætter, bedes du følge disse trin for at åbne mobilappen med din gamle konto:

TRIN 1: Gå ind i sektionen "Mine briller"

Åbn appen

- Tryk på ikonet nederst til højre på forsiden (se visuelt for reference).
- Vælg "Indstillinger"
- Træd ind i "Mine briller"-sektionen

TRIN 2: Udfør "Glem disse briller"

Rul ned og vælg muligheden for "Glem disse briller". Denne handling frigør dine briller til at blive parret med en ny konto.

Ved at følge disse trin kan du med succes oprette en ny konto og forbinde dine briller til den. Hvis du har brug for yderligere hjælp, er du velkommen til at kontakte os.

Registrering og Kontoadministration

Jeg modtog en fejlmeddelelse, mens jeg forsøgte at oprette eller ændre mine kontooplysninger. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du støder på en fejlmeddelelse, mens du prøver at oprette eller ændre dine kontooplysninger, skal du følge disse trin for at løse problemet:

TRIN 1: Tjek din internetforbindelse

Sørg for, at du har en fungerende Wi-Fi- eller mobildataforbindelse. En live internetforbindelse er nødvendig for at foretage ændringer i din brugerprofil. Du kan verificere din forbindelse ved at følge disse instruktioner.

TRIN 2: Verificér påkrævet dataindtastning

Dobbelttjek at indtaste alle obligatoriske felter i korrekt format. En fejlmeddelelse vil vises, hvis de data, du indtastede, ikke opfylder de krævede specifikationer.

TRIN 3: Tjek brugen af e-mailadresser eller telefonnummer

Afhængigt af den tilmeldingsmetode, du har valgt at bruge, e-mail eller telefonnummer, skal du oplyse en unik information, og ingen andre konti må bruge samme e-mail eller telefonnummer. Sørg for, at du bruger en unik e-mailadresse eller telefonnummer til registrering.

Ved at følge disse trin bør du kunne løse eventuelle problemer, der opstår under kontooprettelsen eller ændringsprocessen.

Registrering og Kontoadministration

Kan ikke fuldføre min registrering, ingen OTP-kode modtaget. Hvad skal jeg gøre?

Un mot de passe à usage unique (OTP) est un code unique qui garantit la sécurité en permettant une utilisation unique pour la connexion et est envoyé dans l’email de bienvenue. Le code numérique de mot de passe à usage unique sert à certifier votre identité et la validité de l’adresse e-mail fournie lors du processus d’enregistrement, ainsi que pour récupérer votre mot de passe.

Si vous ne recevez pas votre code OTP lors de l’inscription, veuillez suivre ces étapes pour résoudre le problème :

ÉTAPE 1 : Vérifiez que l’adresse e-mail ou le numéro de téléphone affiché sur l’écran de saisie de l’OTP est correct.

ÉTAPE 2 : Appuyez sur « Réenvoyer le code OTP ». Si vous vous êtes inscrit par email, le code vous sera envoyé dans votre boîte mail ; si vous vous êtes inscrit par téléphone, vous le recevrez par SMS.

ÉTAPE 3 : Saisissez le code OTP que vous avez reçu.

Suivre ces étapes vous permettra de finaliser votre inscription. Si vous rencontrez d’autres problèmes, veuillez nous contacter.

Pour plus d’assistance, contactez-nous.

Registrering og Kontoadministration

Hvordan kan jeg opdatere mit telefonnummer til login?

Det telefonnummer, der bruges til at autentificere sig til Nuance Audio-applikationen™, kan ikke ændres. Hvis du skal ændre det, skal du oprette en ny konto. Før du fortsætter, bedes du følge disse trin for at åbne mobilappen med din gamle konto:

TRIN 1: Gå ind i sektionen "Mine briller"

Åbn appen

- Tryk på ikonet nederst til højre på forsiden (se visuelt for reference).
- Træd ind i "Mine briller"-sektionen

TRIN 2: Udfør "Glem disse briller"

Rul ned og vælg muligheden for "Glem disse briller". Denne handling frigør dine briller til at blive parret med en ny konto.

Ved at følge disse trin kan du med succes oprette en ny konto og forbinde dine briller til den.

Hvis du har brug for yderligere hjælp, er du velkommen til at kontakte os.

Batteri & opladning

Problemer med opladning af brillerne

Mine briller oplader ikke. Hvad skal jeg gøre?

Hvis dine briller ikke lader op, så følg venligst disse trin:

Trin 1: Tjek opladningspositionen

Sørg for, at opladningsområdet på brillerne vender opad og korrekt justeres på opladningspladen.

Trin 2: Brug en passende strømadapter og kabel

Brug en standard USB-C-oplader eller USB-C strømkilde (minimum 5V) til at tilslutte den medfølgende opladerplade og USB-C-kabel.

Trin 3: Verificér forbindelser

Bekræft, at opladningspladen er sikkert tilsluttet opladningskablet, og at kablet er korrekt tilsluttet strømforsyningen. Når du sætter kablet i, skal du se efter et fast grønt lys, der tænder i 3 sekunder, hvilket indikerer korrekte forbindelser og tænding. Hvis et rødt lys blinker, eller der ikke tænder noget lys, betyder det, at ladepladen er ude af drift – kontakt kundeservice for yderligere assistance.

Trin 4: Undersøg strømforsyningen

Tjek at strømforsyningen er i god stand og ikke beskadiget.

Trin 5: Juster brillernes position

Hvis alt ser korrekt ud, og brillerne stadig ikke oplader, så prøv forsigtigt at justere dens position på måtten.

Trin 6: Sørg for, at brillerne er korrekt placeret på opladningspladen.

Så: sluk og tænd din mobil, åbn Nuance Audio-appen™, vent cirka 20 sekunder, og du burde se opladningsindikatoren på skærmen

At følge disse trin bør hjælpe med at løse opladningsproblemet med din Nuance Audio™ Plus. Hvis du har brug for yderligere hjælp, er du velkommen til at kontakte mig. Kontakt os.

Problemer med opladning af brillerne

Mine briller oplader ikke fuldt. Hvad skal jeg gøre?

Hvis dine briller ikke oplades korrekt, kan du prøve at aflade dem helt og genoplade dem ved at følge disse trin:

Trin 1: Aflad glassene helt

Brug brillerne, indtil batteriet er helt afladet, og de slukker. Vent derefter i mindst 30 minutter.

Trin 2: Genoplad brillerne

Placer brillerne på opladningspladen, og lad dem oplade helt. Det anbefales at lade dem ligge på pladen i mindst 3 timer.

Problemer med opladning af brillerne

Batteriet i mine briller aflades meget hurtigt. Hvad skal jeg gøre?

For at optimere batteriets ydeevne anbefales det at slukke for lyden, når det ikke er i brug.

Hvis dine briller er nye, og deres batteri holder mindre end 6 timer, skal du følge disse trin:

Trin 1: Nulstil brillerne

Begynd med at nulstille dine briller. For detaljerede instruktioner, se denne guide.

Trin 2: Fuldstændig afladning og genopladning

Aflad batteriet, indtil brillerne er helt slukket. Vent derefter i mindst 30 minutter, før du placerer brillerne på opladningspladen. Lad dem oplade i mindst 4 timer for at sikre en fuld opladning.

Hvis du har brug for yderligere hjælp, er du velkommen til at kontakte kundesupport.

Problemer med opladning af brillerne

Hvad skal jeg gøre, hvis brillerne ikke begynder at oplade, når jeg lægger dem i Nuance Audio™ Plus-opladningsetuiet?

Først skal du sikre dig, at Nuance Audio™ Plus-opladningsetuiet har tilstrækkelig batteriopladning. Du kan tjekke batteriniveauet ved hjælp af LED-indikatorerne på opladningsetuiet eller i Nuance Audio™-appen.

Hvis batteriet i opladningsetuiet er lavt, skal du oplade det med USB-C-kablet, der følger med i pakken.

Problemer med opladning af brillerne

Hvad skal jeg gøre, hvis opladningen af brillerne eller Nuance Audio™ Plus-opladningsetuiet ikke når 100 %?

Først skal du kontrollere, at Nuance Audio™ Plus-opladningsetuiet har tilstrækkelig batteriopladning. Du kan kontrollere batteriniveauet ved hjælp af LED-indikatorerne på opladningsetuiet eller i Nuance Audio™-appen.

Hvis batteriniveauet er lavt, skal du oplade opladningsetuiet med USB-C-kablet, der følger med i pakken.

Problemer med opladning af fjernbetjeningen

Min fjernbetjening er uden strøm. Hvad skal jeg gøre?

Når Remote Plus løber tør for opladning, skal du udskifte batteriet. Følg disse trin:

Trin 1: Åbn batterirummet

Brug en nål eller en tandstik til forsigtigt at åbne batterirummet. (Tilføj visuelle elementer)

Trin 2: Fjern det gamle batteri

Fjern forsigtigt det gamle batteri med pinden eller tandstikken, og sæt et nyt CR2450-batteri i.

Trin 3: Luk batterirummet

Skub batterirummets låge tilbage på plads.

Hvis du følger disse trin, sikrer du, at din fjernbetjening er klar til brug igen.

Firmware

Firmware- og systemopdateringsproblemer

Hvis du har problemer med firmwareopdateringen på dine Nuance Audio-briller, skal du følge disse trin:

Trin 1: Sørg for internetforbindelse

Opdateringen kræver en fungerende Wi-Fi- eller mobildataforbindelse. Bemærk, at forstyrrelser, såsom et indgående telefonopkald, kan påvirke forbindelsen og forårsage, at firmwareopdateringen bliver afbrudt.

Trin 2: Tjek brillernes status

Sørg for, at brillerne er fuldt opladet og tæt på din telefon.

Trin 3: Brug ikke enheden under opdatering

Både telefonen og brillerne skal holdes tæt på hinanden og ikke være i brug under opdateringen.

Trin 4: Tjek baggrundsaktivitetstilladelse

Energibesparende indstillinger kan begrænse aktiviteten af applikationer, der kører i baggrunden. I sådanne tilfælde skal du deaktivere energisparetilstanden.

Trin 5: Undgå smartphone-skærmlås under firmwareopgraderingen. Du kan holde smartphone-skærmen aktiv manuelt under firmwareopdateringen eller ændre dine smartphoneindstillinger, før du starter firmwareopdateringen, ved at skifte auto-lås til Aldrig (kun under opdateringen af brillerne), hvorefter du kan nulstille dine indstillinger for auto-lås som ønsket.

Trin 6: Genstart ved opladning

Bemærk, at der kan opstå fejl under firmwareopgraderingen, hvis brillerne placeres på opladningspladen, og deres batteri når 100 % under opgraderingsprocessen. For at løse dette problem skal du fjerne brillerne fra opladningspladen og tænde dem igen for at lade dem oprette forbindelse til appen, før du forsøger firmwareopgraderingen igen.

Bemærk, at der under firmwareopgraderingsprocessen kan vises en fejlmeddelelse. Dette kan ske, da Nuance Audio-briller har brug for 90 sekunder til at genstarte, og hvis genstarten ikke sker inden for denne tidsramme, vises en fejlmeddelelse. I dette tilfælde, når brillerne er genforbundet til appen, bedes du tjekke firmwareversionen, da opgraderingen muligvis er blevet gennemført succesfuldt på trods af fejlmeddelelsen.

Firmware- og systemopdateringsproblemer

Mine briller virker ikke efter en firmwareopdatering. Hvad skal jeg gøre?

Hvis din Nuance Audio™ Plus er uresponsiv efter en firmwareopdatering, skal du prøve følgende trin:

Trin 1: Genstart brillerne

- Sluk og tænd brillerne igen ved at bruge tænd/sluk-knappen på stellet.

Trin 2: Oplad brillerne helt

- Placer brillerne på opladningspladen, og lad dem oplade helt.
- Når de er fuldt opladet, skal du prøve at tænde dem igen.

Trin 3: Udfør en fabriksnulstilling

- Tryk og hold både "+"- og "-"-knapperne nede samtidig i 10 sekunder.
- Slip knapperne, når LED-lyset lyser lilla.

Efter en fabriksnulstilling skal du parre brillerne igen med appen.

Firmware- og systemopdateringsproblemer

Jeg modtog en fejl, da jeg forsøgte at installere en firmware- eller systemopdatering på mine briller. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du har problemer med at udføre en firmwareopdatering på dine briller, skal du følge disse trin:

Trin 1: Tjek din internetforbindelse

Sørg for, at din enhed er tilsluttet Wi-Fi eller mobildata.

Trin 2: Bekræft, at brillerne er opladet

Sørg for, at dine briller er fuldt opladet og placeret tæt på din telefon.

Trin 3: Hold enhederne inaktive

Både din telefon og briller skal forblive inaktive under opdateringen for at undgå afbrydelser.

Trin 4: Undgå at låse skærmen

Undgå at låse smartphone-skærmen under firmwareopgraderingen. Du kan holde skærmen aktiv manuelt under opdateringen eller ændre dine smartphoneindstillinger, før du starter opdateringen, ved at skifte auto-lås til Aldrig (kun under opdateringen af brillerne). Derefter kan du nulstille dine indstillinger for auto-lås som ønsket.

Bemærk, at der under firmwareopgraderingsprocessen kan vises en fejlmeddelelse. Dette kan ske, da Nuance Audio-briller har brug for 90 sekunder til at genstarte, og hvis genstarten ikke sker inden for denne tidsramme, vises en fejlmeddelelse. I dette tilfælde, når brillerne er genforbundet til appen, bedes du tjekke firmwareversionen, da opgraderingen muligvis er blevet gennemført succesfuldt på trods af fejlmeddelelsen.

Generelle fejlfindingstrin

Telefonopkald

Hvad skal jeg gøre, hvis funktionen Telefonopkald er slået til, men jeg ikke modtager opkald?

Hvis funktionen Telefonopkald er aktiveret i appen, kan du prøve følgende trin:

Trin 1: Tjek Bluetooth-forbindelsen

- Sørg for, at brillerne er korrekt forbundet til din telefon via Bluetooth.

Trin 2: Bekræft forbindelsen til høreapparatet (iPhone)

- Åbn Indstillinger > Tilgængelighed > Høreenheder.
- Vælg Nuance Audio™ Plus som din MFi-høreenhed (Made for iPhone).
- Tryk på dialogboksen, og vent på, at forbindelsen er fuldført.
- Gå tilbage til Nuance Audio™-appen, og tryk på "Færdig".

Trin 3: Tjek indstillingerne for telefonstreaming

- Åbn Nuance Audio™-appen.
- Gå til Menu > Indstillinger > Telefonstreaming.
- Sørg for, at både "Telefonopkald" og "Notifikationslyde" er aktiveret.

Telefonopkald

Hvorfor virker kontrollerne på brillerne ikke under et opkald?

Hvis kontrollerne på dine briller ikke fungerer under et telefonopkald, skal du sikre dig, at genveje er aktiveret i Nuance Audio™-appen:

1. Åbn Nuance Audio™-appen.
2. Tryk på menuikonet nederst til højre på startside.
3. Vælg "Indstillinger".
4. Vælg "Genveje".
5. Sørg for, at både "Dobbeltryk" og "Skift forudindstillinger" er aktiveret.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kan jeg opdatere min telefons operativsystem?

At holde din smartphones operativsystem opdateret hjælper med at sikre kompatibilitet med Nuance Audio™-appen.

Android-smartphones

Sådan tjekker du for tilgængelige opdateringer:

1. Åbn Indstillinger
2. Tryk på System
3. Vælg Systemopdatering eller Softwareopdatering
4. Hvis der er en opdatering tilgængelig, skal du følge instruktionerne på skærmen for at downloade og installere den

En Wi-Fi-forbindelse anbefales, når du downloader opdateringer. Sluk ikke for din enhed under installationen.

iPhone

Sådan tjekker du for tilgængelige opdateringer:

1. Åbn Indstillinger
2. Tryk på Generelt
3. Vælg Softwareopdatering
4. Hvis en opdatering er tilgængelig, skal du trykke på Download og installer
5. Når downloaden er færdig, skal du trykke på Installer nu
6. Din iPhone vil genstarte og begynde opdateringsprocessen

En Wi-Fi-forbindelse anbefales, når du downloader opdateringer. Sluk ikke for din enhed under installationen.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kan jeg downloade en ny app på min telefon?

Download af apps på Android-smartphones

For at downloade en app på din Android-enhed skal du følge disse trin ved hjælp af Google Play Butik, den officielle app-markedsplads for Android:

1. Åbn Google Play Butik: Find Play Butik-ikonet (en multifarvet trekant) på din startskærm eller i din app-skuffe, og tryk på det.
2. Søg efter appen: Tryk på søgefeltet øverst på skærmen, og skriv navnet på den app, du ønsker at downloade.
3. Start søgningen: Tryk på søgeknappen (normalt et forstørrelsesglasikon) på dit tastatur.
4. Vælg appen: Find appen i søgeresultaterne, og tryk på den for at åbne appens side.
5. Installer: Tryk på knappen Installer.
6. Automatisk installation: Appen vil automatisk downloade og installere.

Efter installationen kan du trykke på Åbn for straks at starte appen.

Download af apps på iOS-smartphones

For at downloade en app på din iOS-enhed skal du bruge App Store, den officielle app-markedsplads for iOS:

1. Åbn App Store: Tryk på App Store-ikonet (et blå ikon med et hvidt "A") på din startskærm.
2. Søg efter appen: Tryk på søgefanen nederst til højre, og skriv derefter navnet på appen i søgefeltet øverst.
3. Start søgningen: Tryk på Søg på dit tastatur.
4. Vælg appen: Rul gennem søgeresultaterne, og tryk på den app, du vil åbne siden for.
5. Hent appen: Tryk på knappen Hent ved siden af appens navn. Hvis du bliver bedt om det, skal du bekræfte downloadet ved hjælp af Face ID, Touch ID eller din Apple ID-adgangskode.
6. Installation: Appen vil begynde at downloade, og du kan overvåge dens fremskridt, mens downloadcirklen fyldes.

Når appen er installeret, vil knappen Hent ændre sig til Åbn. Du kan starte appen direkte fra App Store eller finde den på din startskærm.installationen.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kan jeg opdatere en app på min telefon?

Opdatering af apps på Android-smartphones

For at opdatere en app på din Android-enhed skal du åbne Google Play Butik ved at trykke på app-ikonet på din startskærm eller i app-skuffen:

1. Gå til profil: Tryk på dit profilikon i øverste højre hjørne af skærmen.
2. Vælg administration: Vælg "Styr apps og enhed" fra menuen.
3. Tjek for opdateringer: Under fanen Oversigt skal du trykke på "Opdateringer tilgængelige". En liste over apps med tilgængelige opdateringer vil vises.
4. Opdater appen: Find den app, du vil opdatere på listen, og tryk på "Opdater" ved siden af den. Du kan også trykke på "Opdater alle" for at opdatere alle apps på én gang.

Opdatering af apps på iOS-smartphones

For at opdatere en app på din iPhone skal du følge disse trin i App Store:

1. Åbn App Store: Tryk på App Store-ikonet (et blå ikon med et hvidt "A") på din startskærm.
2. Gå til din konto: Tryk på dit profilikon i øverste højre hjørne af skærmen.
3. Find opdateringer: Rul ned til sektionen "Tilgængelige opdateringer".
4. Opdater appen: Find den app, du vil opdatere, og tryk på "Opdater" ved siden af den.
5. Opdater alle apps (valgfrit): Hvis flere apps har tilgængelige opdateringer, kan du trykke på "Opdater alle" for at opdatere dem alle på én gang.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kan jeg tænde og slukke Bluetooth på min telefon?

Ansvarsfraskrivelse: Hvis brugere oplever problemer med Bluetooth-forbindelsen, skyldes det ofte de integrerede begrænsninger ved Bluetooth-teknologien snarere end specifikke problemer med enheden (i vores tilfælde Nuance Audio-briller og telefonen, der kører appen). Bluetooth-forbindelser kan påvirkes af faktorer som interferens fra andre elektroniske enheder eller visse miljøforhold, som ligger uden for kontrol af individuelle produkter. I nogle tilfælde, når en forbindelse afbrydes, kan en af enhederne midlertidigt ikke reagere, mens den venter på at genoprette forbindelsen.

For Android-smartphones

Via hurtige indstillinger (hurtigste metode)

Trin 1: Stryg ned fra toppen af skærmen for at åbne panelet Hurtige indstillinger (du skal muligvis stryge ned to gange for at se alle muligheder).

Trin 2: Find Bluetooth-ikonet (som normalt er formet som et "B").

Trin 3: Tryk på ikonet for at tænde eller slukke for Bluetooth. Ikonet vil blive fremhævet (ofte blå), når Bluetooth er tændt, og gråtonet, når det er slukket.

Via indstillinger på telefonen

Trin 1: Åbn appen Indstillinger (tandhjulsikonet) på din startskærm eller i app-skuffen.

Trin 2: Rul ned, og tryk på Tilsluttede enheder (eller Forbindelser eller Bluetooth, afhængigt af din enhed).

Trin 3: Tryk på Bluetooth, og skift kontakten for at tænde eller slukke for funktionen.

Via stemmekommandoer (Google Assistant)

Trin 1: Aktiver Google Assistant ved at sige "Hey Google" eller holde hjem-knappen nede (eller stryge op fra bunden af hjørnerne på nogle enheder).

Trin 2: Sig "Tænd for Bluetooth" eller "Sluk for Bluetooth".

For iOS-smartphones

Via Kontrolcenter

Trin 1: Åbn Kontrolcenter:

- På iPhone X og nyere: Stryg ned fra det øverste højre hjørne af skærmen.
- På iPhone 8 og tidligere: Stryg op fra bunden af skærmen.

Trin 2: Find Bluetooth-ikonet (et "B"-symbol), og tryk på det for at tænde eller slukke for Bluetooth.

Ikonet vil være blå, når Bluetooth er tændt, og gråt, når det er slukket.

Via indstillinger på telefonen

Trin 1: Åbn appen Indstillinger (tandhjulsikonet) på din startskærm.

Trin 2: Tryk på Bluetooth.

Trin 3: Slå kontakten til eller fra ved siden af Bluetooth øverst på skærmen. Den vil være grøn, når Bluetooth er tændt, og grå, når det er slukket.

Via Siri

Trin 1: Aktiver Siri ved at sige "Hej Siri" eller ved at trykke og holde sideknappen nede (eller hjem-knappen på ældre modeller).

Trin 2: Sig "Tænd for Bluetooth" eller "Sluk for Bluetooth".

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan lukker og genåbner jeg en app på min telefon?

For iOS

Lukke en app:

Trin 1: Åbn app-vælgeren

- På enheder med Face ID: Stryg op fra bunden af skærmen, og hold pausen midt på skærmen.
- På enheder med hjem-knap: Dobbeltklik på hjem-knappen.

Trin 2: Find og luk appen

- Stryg til venstre eller højre for at finde den app, du vil lukke.
- Stryg appens kort opad for at lukke den helt.

Genåbne appen:

- Gå til startskærmen, og tryk på app-ikonet igen.

For Android

Lukke en app:

Trin 1: Åbn nylige apps

- Stryg op fra bunden af skærmen og hold pausen, eller tryk på knappen til nylige apps (firkanten i bunden).

Trin 2: Find og luk appen

- Stryg til venstre eller højre for at finde appen.
- Stryg appens kort opad (eller til siden, afhængigt af din model) for at lukke den.

Genåbne appen:

- Gå til startskærmen eller app-skuffen, og tryk på app-ikonet igen.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kontrollerer jeg lagringspladsen på min telefon?

Til iOS:

Trin 1: Aktivér mobildata

Gå til Indstillinger > Mobil og slå det til.

Trin 2: Tjek statuslinjen

Kig efter signalbjælker med et netværksikon (5G, LTE). "Ingen tjeneste" betyder ingen forbindelse.

Trin 3: Test forbindelsen

Åbn en browser og indlæs en side.

Trin 4: Tjek Wi-Fi

Sørg for, at Wi-Fi er tilsluttet, eller tænd det.

Trin 5: Tjek flytilstand

Sørg for, at Flytilstand er slået fra i Kontrolcenter eller Indstillinger.

Til Android:

Trin 1: Aktivér mobildata

Gå til Indstillinger > Forbindelser (eller Netværk og internet) > Mobildata.

Trin 2: Tjek statuslinjen

Kig efter signalbjælker med et netværksikon. "Ingen tjeneste" eller "E" betyder svag/ingen forbindelse.

Trin 3: Test forbindelsen

Åbn en browser og indlæs en side.

Trin 4: Tjek Wi-Fi

Sørg for, at Wi-Fi er tændt eller afbrudt, hvis du bruger mobildata.

Trin 5: Tjek flytilstand

Sørg for, at Flytilstand er slået fra i Indstillinger eller Hurtige indstillinger.

Trin 6: Genstart mobildata

Slå Mobildata til/fra, eller genstart din telefon.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan kontrollerer jeg, om jeg har en fungerende dataforbindelse?

For iOS:

Trin 1: Aktivér mobildata

- Gå til Indstillinger > Mobil, og slå mobildata til.

Trin 2: Tjek statuslinjen

- Kig efter signalbjælker med et netværksikon (f.eks. 5G, LTE). "Ingen tjeneste" betyder, at der ikke er nogen forbindelse.

Trin 3: Test forbindelsen

- Åbn en browser, og prøv at indlæse en webside.

Trin 4: Tjek Wi-Fi

- Sørg for, at Wi-Fi er tilsluttet, eller slå det til efter behov.

Trin 5: Tjek flytilstand

- Sørg for, at Flytilstand er slået fra i Kontrolcenter eller Indstillinger.

For Android:

Trin 1: Aktivér mobildata

- Gå til Indstillinger > Forbindelser (eller Netværk og internet) > Mobildata.

Trin 2: Tjek statuslinjen

- Kig efter signalbjælker med et netværksikon. "Ingen tjeneste" eller "E" indikerer en svag eller manglende forbindelse.

Trin 3: Test forbindelsen

- Åbn en browser, og prøv at indlæse en webside.

Trin 4: Tjek Wi-Fi

- Sørg for, at Wi-Fi er tændt, eller slå det fra, hvis du vil bruge mobildata.

Trin 5: Tjek flytilstand

- Sørg for, at Flytilstand er slået fra i Indstillinger eller Hurtige indstillinger.

Trin 6: Genstart mobildata

- Slå Mobildata fra og til igen, eller genstart din telefon.

Generelle handlinger på din telefon

Hvordan opretter jeg en Google- eller Apple-konto?

At opleve din stemme som forstærket er helt normalt med enhver høreløsning. Dette sker, fordi du nu modtager forstærkning af alle lyde omkring dig, inklusive din egen stemme. Det tager typisk omkring 30-40 minutter med kontinuerlig brug i et støjende miljø at begynde at føle sig mere komfortabel med denne fornemmelse, mens fuld tilvænning normalt sker inden for blot et par dage.

For at hjælpe dig med at tilpasse dig kan du overveje at prøve følgende tips:

Trin 1: Juster indstillingen for "Egen stemme"

Sørg for, at indstillingen for "Egen stemme" er konfigureret til "Nej". Denne justering kan hjælpe med at reducere forstærkningen af din stemme.

Trin 2: Udfør den vejledte kalibreringsproces

Hvis du ikke har udført den vejledte kalibreringsproces endnu, eller hvis du har brug for at udføre den vejledte kalibreringsproces igen, kan det forbedre din samlede oplevelse.

Trin 3: Udforsk forskellige forudindstillinger

Forskellige lydforudindstillinger kan give en mere behagelig auditiv oplevelse. Du er velkommen til at eksperimentere med disse indstillinger.

Husk, det er helt normalt at føle det lidt mærkeligt med din forstærkede stemme i starten. Med lidt tålmodighed og disse justeringer vil du sandsynligvis finde en mere behagelig lydoplevelse på ingen tid.

Generel uventet adfærd af brillerne

Mine briller tænder ikke / ser ikke ud til at reagere. Hvad skal jeg gøre?

Der er flere mulige årsager:

- Brillerne kan være slukket. For at tænde dem skal du skubbe tænd/sluk-knappen på højre brillestang fremad, indtil det røde mærke ikke længere er synligt. LED'en på den højre brillestang vil lyse, og en lydmeddelelse vil annoncere batteriniveauet.

LED-farven angiver også batteriniveauet:

- Grøn: Batteriniveau over 90 %
- Orange: Batteriniveau mellem 21 % og 89 %
- Rød: Batteriniveau under 20 %

Hvis batteriet er lavt, vil LED'en blinke rødt. Brillerne slukker automatisk, når batteriet er afladet.

- Batteriet kan være tomt. Placer brillerne på Nuance Audio™ Plus-opladningspladen for at genoplade dem. Opladningspladens LED bliver grøn, når brillerne er fuldt opladet (96 % eller højere).

Hvis brillerne stadig ikke reagerer efter opladning, skal du prøve at genstarte dem. For instruktioner, se ofte stillede spørgsmål "Hvordan kan jeg tvinge genstart af mine briller?".

Generel uventet adfærd af brillerne

Min opladningsplade tænder ikke / ser ud til ikke at reagere. Hvad skal jeg gøre?

Prøv at tjekke følgende trin:

1. Opladningsposition: Sørg for, at ladeområdet på pladen vender opad, og at brillerne er placeret fladt og korrekt justeret med opladningsområdet.
2. Forbindelser: Kontroller, at opladningspladen er sikkert tilsluttet kablet, og at kablet er fast tilsluttet strømforsyningen. Løse forbindelser kan forhindre, at pladen fungerer.
3. Brug en passende strømadapter og kabel: Brug en standard USB-C oplader eller USB-C strømkilde (minimum 5V) til at tilslutte den medfølgende opladningsplade og USB-C kabel.
4. Strømforsyning/adapter: Sørg for, at adapteren fungerer og ikke er beskadiget, da en defekt strømforsyning kan forstyrre opladningen.

Generel uventet adfærd af brillerne

Min fjernbetjening tænder ikke / ser ikke ud til at reagere. Hvad skal jeg gøre?

Hvis din fjernbetjening ikke reagerer eller ikke tænder, er det første trin at tjekke, om batteriet er korrekt placeret i rummet. Alternativt bør du overveje at udskifte batteriet, hvis det er omkring seks måneder siden sidst.

For at udskifte batteriet:

1. Åbn batterirummet:
Brug en papirclips, nål eller tandstik til forsigtigt at åbne batterirummet.
2. Udskift batteriet:
Fjern det gamle batteri, og indsæt et nyt CR2450-batteri. Sørg for, at batteriet vender korrekt (+/-).
3. Luk batterirummet:
Skub batteridækslet på plads, indtil det klikker sikkert fast.

4. Test fjernbetjeningen:

Prøv at bruge fjernbetjeningen igen. Hvis den stadig ikke reagerer, skal du sikre dig, at det nye batteri fungerer korrekt.

Generelle strømafbrydelser

Hvordan kan jeg tvinge mine briller til at genstarte?

Hvis din Nuance Audio™ Plus bliver uresponsiv og ikke reagerer på brugerinput, skal du følge disse trin:

Trin 1: Genstart brillerne

- Sluk brillerne ved at bruge tænd/sluk-knappen på stellet.
- Vent et par sekunder, og tænd derefter brillerne igen.

Trin 2: Udfør en fabriksnulstilling

Hvis en almindelig genstart af brillerne ikke løser problemet, skal du udføre en fabriksnulstilling.

Generelle strømafbrydelser

Hvordan kan jeg fabriksnulstille mine briller?

Du kan udføre en fabriksnulstilling på en af to måder:

1. Brug af Nuance Audio™-appen

- Åbn Nuance Audio™-appen på din mobiltelefon.
- Tryk på menuikonet i nederste højre hjørne af startside.
- Vælg "Mine briller".
- Rul ned til bunden af siden, og tryk på "Fabriksnulstilling".

2. Brug af brillerne

- Tryk og hold både "+"- og "-"-knapperne nede samtidigt i 10 sekunder.
- Slip knapperne, når LED-lyset lyser lilla.

Vigtig advarsel:

En fabriksnulstilling gendanner enheden til dens oprindelige fabriksindstillinger. Dette sletter den originale lydkonfiguration, kalibreringen og gemte parrede enheder. Bemærk også, at du skal vente 1 minut, før du tænder brillerne igen, når nulstillingen er gennemført.

Efter nulstilling af dine briller skal du gøre følgende:

1. Fjern brillerne fra appen

- Åbn Nuance Audio™-appen på din mobiltelefon.
- Tryk på menuikonet nederst til højre på startside.
- Vælg "Mine briller".
- Rul til bunden af siden, og tryk på "Glem briller".
- Vent 1 minut, før du tænder brillerne igen.

2. Fjern Bluetooth-parringen fra din telefon

3. Par brillerne igen

4. Udfør kalibreringen igen

5. Gendan dine foretrukne indstillinger

Dette inkluderer forudindstillinger, "Egen stemme"-indstillinger og andre personlige konfigurationer.

Generelle strømafbrydelser

Jeg har problemer med at ændre lydtilstanden ved at dobbelttrykke på berøringsområdet på mine briller. Hvad kan jeg gøre?

Hvis du har problemer med at ændre lydtilstanden ved at dobbelttrykke på berøringsområdet, kan du prøve at:

- Bruge to fingre eller fire fingre til at udføre dobbelttrykket.
- Vent et par sekunder fra det ene forsøg til det andet.

Hvis problemet fortsætter, bedes du kontakte kundesupport.

Parring og forbindelse

Forbindelsesproblemer

Mine briller er afbrudt fra appen. Hvad skal jeg gøre?

Hvis dine briller er frakoblet fra Appen, skal du tjekke følgende:

- Nærhed: Sørg for, at brillerne og din telefon er tæt på hinanden.
- Strømstatus: Bekræft, at begge enheder er tændt.
- Batteriniveauer: Kontroller, at begge enheder er opladet.
- Bluetooth-status: Sørg for, at Bluetooth er aktiveret på din telefon.
- Sørg for den unikke forbindelse mellem dine Nuance Audio Plus og din smartphone: én Nuance Audio Plus parret med én smartphone, da det ikke er muligt at have én Nuance Audio briller parret med to forskellige smartphones samtidig. Bemærk, at det er muligt at skifte mellem forskellige smartphones med unikke Nuance Audio briller, men du skal genparre dine Nuance Audio briller hver gang du skifter til en ny smartphone.

Hvis problemet fortsætter, skal du følge disse trin:

Trin 1: Genstart kun brillerne og vent et øjeblik

Trin 2: Genstart Appen

Trin 3: Fjern og fjern parringen af brillerne

Fjern brillerne fra Appen og fjern parringen af dem fra din telefons Bluetooth-indstillinger.

Trin 4: Par brillerne igen

Par brillerne med din telefon og Appen igen.

Trin 5: Sørg for, at Bluetooth på din smartphone er aktiveret, og tjek i Bluetooth-indstillingerne på din smartphone, om dine briller stadig er opført der.

At følge disse trin bør hjælpe med at genoprette forbindelsen mellem dine briller og Appen.

Forbindelsesproblemer

Mine briller er afbrudt fra fjernbetjeningen. Hvad skal jeg gøre?

Hvis dine briller er blevet afbrudt fra fjernbetjeningen, skal du følge disse trin for at genoprette forbindelsen:

Trin 1: Nærhed af enheder

- Sørg for, at brillerne og fjernbetjeningen er tæt på hinanden.

Trin 2: Strømstatus

- Sørg for, at begge enheder er tændt.

Trin 3: Batteriniveauer

- Kontroller, at begge enheder har tilstrækkelig batterilevetid.

Trin 4: Par enhederne igen

- Hvis de ovenstående trin er bekræftet, skal du prøve at parre brillerne med fjernbetjeningen igen.

At følge disse trin bør hjælpe med at genoprette forbindelsen mellem dine briller og fjernbetjeningen.

Problemer med interferens

Min Apple Pay starter, når min iPhone er placeret i nærheden af opladningspladen.

Hvad skal jeg gøre?

Dette problem opstår, når en iPhone kommer tæt på en aktiv NFC-enhed, hvilket får Apple Pay-appen til at åbne automatisk. Du kan tackle dette på to måder:

- Luk Apple Pay-appen

Hvis Apple Pay åbner, skal du blot lukke appen.

- Forebyg fremtidige forekomster

a. Hold Apple Pay-enheder væk fra aktive opladningsplader.

b. Deaktiver Apple Pay-appen på din enhed.

Parringsfejl

Hvad hvis mine briller ikke parrer efter en fabriksnulstilling?

Hvis du udfører en fabriksnulstilling direkte på stellet, skal du parre brillerne med din telefon igen.

Før parring skal du følge disse trin:

Trin 1: Glem brillerne i mobilappen

- Åbn appen og tryk på ikonet nederst til højre på startskærmen.
- Vælg "Indstillinger" og gå ind i sektionen "Mine briller".
- Rul ned og vælg "Glem disse briller".
- Bemærk: Efter du har valgt "Glem disse briller", skal du vente i 1 minut, før du tænder brillerne igen.

Trin 2: Fjern Bluetooth-forbindelsen

- Sørg for at fjerne Bluetooth-forbindelsen til brillerne fra din telefons indstillinger.

Ved at følge disse trin vil du være klar til at parre dine briller med din telefon igen.

Parringsfejl

**Jeg modtog en fejlmeddelelse, da jeg forsøgte at parre mine briller med min telefon.
Hvad skal jeg gøre?**

Prøv følgende trin:

Trin 1: Hold enhederne tæt sammen

- Sørg for, at dine briller og smartphone er tæt på hinanden under parringsprocessen.

Trin 2: Kontroller, at begge enheder er tændt

- Bekræft, at både dine briller og din smartphone er tændt.

Trin 3: Aktiver Bluetooth

- Sørg for, at Bluetooth er aktiveret på din smartphone.

Trin 4: Tjek batteriniveauet

- Sørg for, at begge enheder har tilstrækkelig batteriopladning.

Trin 5: Bekræft kontoassociation

- Sørg for, at dine briller er knyttet til den rigtige konto. Hvis du ser beskeden "Nuance Audio™ Plus er allerede i brug med en anden konto...", er dine briller knyttet til en anden konto. Log ind med den konto, der i øjeblikket er tilknyttet brillerne, og fjern dem ved at følge disse trin:
 - Åbn Nuance Audio™-appen på din mobilenhed.
 - Tryk på menuikonet nederst til højre på startside.
 - Vælg "Mine briller".
 - Nederst på siden skal du trykke på "Glem disse briller".

Trin 6: Fjern Bluetooth-parringen

Android:

- Åbn Indstillinger > Tilsluttede enheder (eller Forbindelser).
- Find den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på tandhjulsikonet eller menuen ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem" eller "Fjern parring".
- Bekræft dit valg, hvis du bliver bedt om det.

iPhone:

- Åbn Indstillinger > Tilgængelighed > Høreapparater og tryk på "Glem enhed".
- Åbn Indstillinger > Bluetooth.
- Under "Mine enheder" skal du finde den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på informationsikonet (i) ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem denne enhed" og bekræft.

Efter at have fjernet Bluetooth-parringen:

- Sluk brillerne ved hjælp af tænd/sluk-knappen.
- Vent mindst 12 sekunder.
- Tænd brillerne igen, og prøv at parre dem igen.

Trin 7: Hvis du ser beskeden "Serverfejl: XXXX"

- Kontakt vores supportteam og oplys:
 - Fejlkode
 - Den e-mailadresse, der er tilknyttet din konto
 - Serienummeret (SN) på dine briller

Parringsfejl

Jeg modtog en fejlmeddelelse, da jeg forsøgte at parre Nuance Audio™ Plus-fjernbetjeningen. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du har problemer med at parre Nuance Audio™ Plus-fjernbetjeningen, skal du prøve følgende trin:

Trin 1: Tjek batteriet

- Sørg for, at både brillerne og fjernbetjeningen har tilstrækkelig batteriopladning.

Trin 2: Aktiver parringstilstand på brillerne

- Tryk og hold enten "+"- eller "-"-knappen nede i 8 sekunder, indtil den blå LED begynder at blinke.

Trin 3: Aktiver parringstilstand på Nuance Audio™ Plus-fjernbetjeningen

- Tryk og hold sideknappen nede i 8 sekunder, indtil den blå LED begynder at blinke.

Trin 4: Fuldfør parringen

- Hold Nuance Audio™ Plus-fjernbetjeningen tæt på brillerne for at fuldføre parringsprocessen.

Trin 5: Bekræft parringen

- Når parringen er vellykket, vil LED'erne på begge enheder lyse konstant blå i et par sekunder.
- Brillerne vil også afspille en "Succes"-lyd.

Hvis problemet fortsætter, henvises der til brugervejledningen for yderligere fejlfinding.

Parringsfejl

Jeg modtog en fejlmeddelelse, mens jeg forsøgte at søge efter og parre mine briller med min telefon. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du har problemer med at genoprette forbindelsen mellem dine Nuance Audio™ Plus og din smartphone, kan du prøve følgende trin:

Trin 1: Tjek brillerne

- Sørg for, at brillerne er opladet, tændt og tæt på din telefon.

Trin 2: Fjern brillerne fra appen

- Åbn Nuance Audio™-appen på din mobilenhed.
- Tryk på menuikonet nederst til højre på startsiden.
- Vælg "Mine briller".
- Nederst på siden skal du trykke på "Glem disse briller".
- Bemærk: Når du har gennemført dette trin, skal du vente 1 minut, før du tænder brillerne igen.

Trin 3: Fjern Bluetooth-parringen

Android:

- Åbn Indstillinger > Forbundne enheder (eller Forbindelser).
- Find den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på tandhjulsikonet eller menuen ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem" eller "Afbryd parring".
- Bekræft dit valg, hvis du bliver bedt om det.

iPhone:

- Åbn Indstillinger > Tilgængelighed > Høreapparater, og tryk på "Glem enhed".
- Åbn Indstillinger > Bluetooth.

- Under "Mine enheder" skal du finde den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på informationsikonet (i) ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem denne enhed" og bekræft.

Efter at have fjernet Bluetooth-parringen:

- Sluk for brillerne ved hjælp af tænd/sluk-knappen.
- Vent mindst 12 sekunder.
- Tænd brillerne igen.

Trin 4: Sæt brillerne i parringstilstand

- Tryk og hold enten "+"- eller "-"-knappen nede i 8 sekunder, indtil den blå LED begynder at blinke.

Trin 5: Tjek kontoassociation

- Hvis brillerne er knyttet til en anden konto, vil der opstå en fejlmeddelelse. I dette tilfælde skal du fjerne brillerne fra den oprindelige konto ved at følge instruktionerne i trin 2.

Parringsfejl

Fejlen "Nuance Audio™ Plus er allerede i brug" vises under parring. Hvad skal jeg gøre?

Denne meddelelse angiver, at dine briller i øjeblikket er knyttet til en anden konto. Hver brille kan kun være knyttet til én konto ad gangen.

For at parre brillerne med en ny konto:

Trin 1: Log ind med den konto, der i øjeblikket er tilknyttet brillerne

- Log ind på Nuance Audio™-appen med den konto, der tidligere er blevet parret med brillerne.

Trin 2: Fjern brillerne fra kontoen

- Åbn Nuance Audio™-appen på din mobilenhed.
- Tryk på menuikonet nederst til højre på startside.
- Vælg "Mine briller".
- Nederst på siden skal du trykke på "Glem disse briller".
- Bemærk: Når du har gennemført dette trin, skal du vente 1 minut, før du tænder brillerne igen.

Trin 3: Fjern Bluetooth-parringen

Android:

- Åbn Indstillinger > Forbundne enheder (eller Forbindelser).
- Find den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på tandhjulsikonet eller menuen ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem" eller "Afbryd parring".
- Bekræft dit valg, hvis du bliver bedt om det.

iPhone:

- Åbn Indstillinger > Tilgængelighed > Høreapparater, og tryk på "Glem enhed".
- Åbn Indstillinger > Bluetooth.
- Under "Mine enheder" skal du finde den enhed, du vil fjerne.
- Tryk på informationsikonet (i) ved siden af enhedsnavnet.
- Vælg "Glem denne enhed" og bekræft.

Efter at have fjernet Bluetooth-parringen:

- Sluk for brillerne ved hjælp af tænd/sluk-knappen.
- Vent mindst 12 sekunder.
- Tænd brillerne igen.

Du kan nu parre brillerne med en ny konto.

LYD

Generelle forstærkningsproblemer

Jeg får ingen lydforstærkning. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du oplever begrænset lydforstærkning med dine briller, skal du følge disse trin:

Trin 1: Sørg for, at brillerne er tændt

Sørg for, at dine briller er tændt.

Trin 2: Genstart brillerne

Hvis lyden stadig er begrænset, så prøv at slukke og tænde brillerne igen.

Trin 3: Udfør en fabriksnulstilling af brillerne

Hvis problemet fortsætter, udfør en fabriksindstilling.

Hvis problemet fortsætter, bedes du kontakte os,

Generelle forstærkningsproblemer

Jeg får begrænset lydforstærkning. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du oplever begrænset lydforstærkning med dine briller, skal du følge disse trin for at forbedre din lydoplevelse:

Trin 1: Forøg lydniveauerne

- Start med at sikre, at lydniveauerne på dine briller er korrekt indstillet.

Trin 2: Vælg en anden forudindstilling

- Hvis lydjusteringen ikke er tilstrækkelig, kan du overveje at skifte til en anden forudindstilling.

Trin 3: Juster baggrundsstøjniveauer

- Hvis du stadig ikke er tilfreds, kan du prøve at øge baggrundsstøjniveauet fra "Nedsat" til "Standard" via appens startside.

Trin 4: Udfør den vejledte kalibreringsproces

- Hvis du ikke har udført den vejledte kalibreringsproces endnu, eller hvis det er længe siden den sidste kalibrering, anbefales det at gøre det nu.

Ved at følge disse trin bør du kunne forbedre lydforstærkningen på dine briller.

Generelle forstærkningsproblemer

Jeg får intermitterende lydforstærkning. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du oplever intermitterende forstærkning med dine Nuance Audio-briller, skal du følge disse trin for at forbedre lydkvaliteten:

Trin 1: Tjek batteriniveauet

- Dine briller kan have lavt batteri. Oplad dem, og vent på, at LED'en lyser op.

Trin 2: Genstart brillerne

- Hvis opladning ikke hjælper, kan du prøve at slukke og tænde brillerne igen.

Trin 3: Udfør en fabriksnulstilling af brillerne

- Hvis problemet fortsætter, skal du udføre en fabriksnulstilling.

Bemærk: Intermitterende forstærkning kan forekomme i kraftig vind, hvilket kan påvirke alle høreapparater.

Lydproblemer

Visse forudindstillinger synes ikke at forstærke nok, mens andre forstærker for meget.

Er der ikke en mellemindstilling?

I disse tilfælde kan du prøve at eksperimentere med forskellige forudindstillinger og lydstyrkeniveauer for at finde den bedste konfiguration til dine lyttebehov. For eksempel:

- Kombinér "blødere" forudindstillinger, såsom forudindstilling A eller B, med højere lydstyrkeniveauer (typisk 4 eller 5).
- Alternativt kan du prøve at parre "stærkere" forudindstillinger, såsom forudindstilling C eller D, med lavere lydstyrkeniveauer (typisk 2 eller 3).
- Husk endelig, at en øget indstilling for baggrundsstøj (f.eks. fra "Sænket" til "Standard") også kan forbedre den oplevede forstærkning.
- Juster indstillinger for baggrundsstøj: Hvis du øger indstillingen (f.eks. fra "Sænket" til "Standard"), kan du forstærke den opfattede lyd.
- Brug blødere forudindstillinger i all-around-tilstand: Det er generelt at foretrække at vælge forudindstilling A eller B, når du bruger brillerne i lydtilstanden "All-around".
- Udfør "Kalibrering": Det anbefales altid at køre kalibreringsprocessen for at optimere din samlede lytteoplevelse.

Lydproblemer

Forstærkningen af specifikke lyde er irriterende (metallisk, unaturlig). Hvad skal jeg gøre?

Nuance Audio™ Plus-briller åbner op for en verden af lyd, som måske tidligere har været utilgængelig for dig. Det er vigtigt at forstå, at din hjerne vil have brug for tid til at tilpasse sig disse nye auditive oplevelser. Da de fleste høretab forekommer i højfrekvensområdet, kan den indledende forstærkning af disse lyde fremstå som metallisk, robotagtig eller unaturlig. Ubehag i denne tilpasningsperiode er almindeligt, og det varer typisk et par dage. For at lette overgangen kan du overveje at starte med lavere lydniveauer og gradvist øge dem, efterhånden som du bliver mere komfortabel.

Først og fremmest skal du sørge for, at du bruger den nyeste version af firmwaren.

Her er nogle ekstra tips til at hjælpe dig med at vænne dig til dine briller:

Trin 1: Eksperimenter med forskellige indstillinger

- Forskellige indstillinger kan give en mere behagelig lydoplevelse.

Trin 2: Juster indstillingen for baggrundsstøj

- Prøv at sænke indstillingen for baggrundsstøj fra "Standard" til "Sænket".

Trin 3: Udfør den vejledte kalibreringsproces

- Hvis du ikke har udført den vejledte kalibreringsproces endnu, eller hvis du har brug for at udføre den igen, kan dette trin forbedre din oplevelse betydeligt.

Ved at følge disse tips kan du gøre akklimatiseringsprocessen mere jævn og behagelig. Husk, det er helt normalt at føle en smule ubehag i starten, men med tid og tålmodighed vil du sandsynligvis opnå en behagelig auditiv oplevelse, der forbedrer dit daglige liv.

Hvis du har yderligere spørgsmål eller har brug for hjælp, er du velkommen til at kontakte os.

Lydproblemer

Jeg hører min egen stemme for højt. Hvad skal jeg gøre?

At opleve din stemme som forstærket er helt normalt med enhver høreøsning. Dette sker, fordi du nu modtager forstærkning af alle lyde omkring dig, inklusive din egen stemme. Det tager typisk omkring 30-40 minutter med kontinuerlig brug i et støjende miljø for at begynde at føle sig mere komfortabel med denne fornemmelse, mens fuld tilvænning normalt sker inden for blot et par dage.

Først og fremmest skal du sørge for, at du bruger den nyeste version af firmwaren.

For at hjælpe dig med at tilpasse dig kan du overveje at prøve følgende tips:

Trin 1: Juster indstillingen for "Egen Stemme"

- Sørg for, at indstillingen for "Egen Stemme" er konfigureret til "Nej". Denne justering kan hjælpe med at reducere forstærkningen af din stemme.

Trin 2: Udfør den vejledte kalibreringsproces

- Hvis du ikke har udført den vejledte kalibreringsproces endnu, eller hvis du har brug for at udføre den igen, kan det forbedre din samlede oplevelse.

Trin 3: Udforsk forskellige forudindstillinger

- Forskellige lydforudindstillinger kan give en mere behagelig auditiv oplevelse. Du er velkommen til at eksperimentere med disse indstillinger.

Husk, det er helt normalt at føle sig lidt mærkelig over din forstærkede stemme i starten. Med lidt tålmodighed og disse justeringer vil du sandsynligvis finde en mere behagelig lydoplevelse på ingen tid.

Hvis du har yderligere spørgsmål eller har brug for hjælp, er du velkommen til at kontakte os.

Lydproblemer

Jeg bruger brillerne i "Frontal" lydtilstand, men lydene foran mig synes ikke at være forstærkede

Hvis du oplever lydproblemer med "Frontal"-lydtilstand, kan du prøve disse trin:

Trin 1: Kontroller konfigurationen af lydtilstand

- Sørg for, at lydtilstanden er indstillet til "Frontal".

Trin 2: Øg lydstyrken

- Nogle gange kan det forbedre lydkvaliteten at øge lydstyrken.

Trin 3: Prøv forskellige forudindstillinger

- Eksperimentér med forskellige forudindstillinger for at finde en, der fungerer bedre for dig.

Trin 4: Genstart dine briller

- Hvis problemet fortsætter, kan du prøve at slukke og tænde dem igen.

Trin 5: Udfør en fabriksnulstilling af brillerne

- Hvis alt andet fejler, skal du udføre en fabriksnulstilling.

Lydproblemer

Jeg hører lyde foran mig, men lyde bag mig synes ikke at være forstærkede.

Hvorfor? Hvad skal jeg gøre?

Hvis du hører lyde foran, men ikke bagved, kan du prøve disse trin:

Trin 1: Juster lydtilstanden

- Skift lydtilstanden fra "Frontal" til "All-around" i appen for at forstærke lyde fra alle retninger.

Trin 2: Øg indstillingen for baggrundsstøj

- Prøv at hæve indstillingen for baggrundsstøj (f.eks. fra "Sænket" til "Standard").

Trin 3: Øg lydstyrken

- At øge lydstyrken kan muligvis forbedre lydkvaliteten.

Trin 4: Eksperimentér med forskellige forudindstillinger

- Prøv forskellige forudindstillinger for at finde en, der fungerer bedre for dig.

Lydproblemer

Brillerne udsender en fløjtelyd. Hvad skal jeg gøre?

Dette problem kan opstå af flere grunde. Her er, hvordan du forstår og løser det:

Genstande nær brillerne

Fløjtelyde kan opstå, når genstande er for tæt på eller i kontakt med stellet. Almindelige scenarier inkluderer:

- a. Berøring af stellet: Justering eller fjernelse af dine briller kan forårsage fløjtelyde.
- b. At have en hættetrøje på: Stof der gnider mod brillerne kan forårsage støj.
- c. Nær en væg: Hårde overflader i nærheden kan påvirke lyden.
- d. Vind: Stærke vinde kan udløse denne fløjtende effekt.

Hvad du skal gøre:

- Sørg for, at du bruger den nyeste version af firmwaren
- At sænke lydstyrken og indstillingen for baggrundsstøj kan hjælpe med at minimere fløjtelyde
- Prøv at udforske en anden forudindstilling
- Udfør en fabriksnulstilling