

Toepassing

Problemen met app-functionaliiteit

Ik heb een connectiviteitsfout ontvangen in de app. Wat moet ik doen?

Een stabiele netwerkverbinding (via SIM of Wi-Fi) is vereist voor het koppelen van brillen, gebruikersregistratie en authenticatie, en firmware-updates. Zonder verbinding, of als er een fout optreedt, worden deze functies geblokkeerd.

Stap 1: Controleer je netwerkverbinding

Als je een fout tegenkomt, controleer dan of je Wi-Fi of mobiele data correct is ingesteld en werkt.

Stap 2: Probeer het nog eens

Connectiviteitsfouten kunnen soms optreden tussen de app en de Nuance Audio™. In deze gevallen zet je de mobiele telefoon uit en aan en open je de app opnieuw. Dit ververst de verbinding met de Nuance Audio™ en zou het probleem moeten oplossen.

Problemen met app-functionaliiteit

Ik heb problemen met het downloaden van de app. Wat moet ik doen?

Als je problemen hebt met het downloaden van de Nuance Audio™ App, probeer dan deze stappen voor probleemoplossing:

Stap 1: Controleer je Wi-Fi of mobiele dataverbinding

Zorg ervoor dat je internetverbinding stabiel is.

Stap 2: Controleer beschikbare opslagruimte

Zorg dat je telefoon genoeg opslagruimte heeft.

Stap 3: Werk je besturingssysteem bij

Zorg ervoor dat je telefoon het nieuwste besturingssysteem draait.

Stap 4: Sluit en heropen de App Store

Als de app niet wil downloaden, sluit dan de Google Play Store (voor Android) of de App Store (voor iOS) en open ze opnieuw.

Stap 5: Herstart je mobiele telefoon

Een eenvoudige herstart kan vaak veel downloadproblemen oplossen.

Problemen met app-functionaliiteit

Hoe kan ik een apparaat koppelen en ontkoppelen van mijn smartphone via Bluetooth?

Android-smartphones

Een Bluetooth-apparaat koppelen

1. Open Instellingen.

2. Tik op Verbonden apparaten (of Verbindingen, afhankelijk van uw apparaat).

3. Zet Bluetooth aan als het nog niet is ingeschakeld.

4. Zet het apparaat dat u wilt koppelen in de koppelingsmodus. Raadpleeg indien nodig de instructies van het apparaat.
5. Wanneer het apparaat verschijnt in de lijst met beschikbare apparaten, tik op de naam ervan.
6. Volg eventuele instructies op het scherm om het koppelingsproces te voltooien. Voer de koppelingscode in of bevestig deze indien gevraagd.

Een Bluetooth-apparaat ontkoppelen

1. Open Instellingen > Verbonden apparaten (of Verbindingen).
2. Zoek het apparaat dat u wilt verwijderen.
3. Tik op het tandwielicoon of het menu naast de naam van het apparaat.
4. Selecteer "Vergeten" of "Ontkoppelen".
5. Bevestig uw keuze indien gevraagd.

iPhone

Een Bluetooth-apparaat koppelen

1. Open Instellingen > Bluetooth.
2. Zet Bluetooth aan als het nog niet is ingeschakeld.
3. Zet het apparaat dat u wilt koppelen in de koppelingsmodus.
4. Onder "Andere apparaten" tikt u op de apparaatnaam zodra deze verschijnt.
5. Volg eventuele instructies op het scherm om het koppelingsproces te voltooien.

Een Bluetooth-apparaat ontkoppelen

1. Open Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen en tik op "Apparaat vergeten".
2. Open Instellingen > Bluetooth.
3. Onder "Mijn apparaten" zoekt u het apparaat dat u wilt verwijderen.
4. Tik op het informatie (i) icoon naast de naam van het apparaat.
5. Selecteer "Apparaat vergeten" en bevestig.

Het apparaat wordt losgekoppeld en verwijderd uit uw lijst met gekoppelde apparaten. Om het in de toekomst opnieuw te verbinden, moet u het opnieuw koppelen.

Problemen met app-functionaliiteit

De app reageert niet op commando's. Wat moet ik doen?

Als bepaalde delen van de Nuance Audio™ App, zoals het openen van menu's, werken maar je niet met de Nuance Audio™ vanaf de startpagina kunt interageren, probeer dan de app te sluiten en opnieuw te openen. Dit herstelt vaak de synchronisatie met de bril.

Als het probleem aanhoudt, volg dan deze stappen:

Stap 1: Herstart je telefoon en controleer Bluetooth
Herstart je telefoon en zorg dat Bluetooth is ingeschakeld.

Stap 2: Zet je Nuance Audio™ uit
Zet de bril uit door de knop op het montuur ongeveer 1 seconde ingedrukt te houden.

Stap 3: Zet je Nuance Audio™ aan
Houd de knop op het montuur ongeveer 2 seconden ingedrukt om de bril weer aan te zetten totdat de led op de zoom groen wordt, en controleer dan of de app goed werkt.

Stap 4: Verwijder en installeer de app opnieuw
Verwijderen en opnieuw installeren kan softwareproblemen oplossen.

Problemen met app-functionaliiteit

Wat als ik het persoonlijke calibratieproces niet kan afronden?

Gepersonaliseerde kalibratie is et proces dat de audio-instellingen van uw Nuance Audio Glasses optimaliseert. Kalibreren is optioneel, maar wordt sterk aanbevolen voor optimale prestaties.

Als je dit proces niet kunt afronden, kan het verband houden met twee hoofdzaken:

Probleem 1: Kalibratiepogingen in een lawaaierige omgeving.

Het kalibratieproces is toegestaan als dBs <=50dB is, anders kan het niet worden uitgevoerd. Om ervoor te zorgen dat je je in een rustige omgeving bevindt, kun je proberen om:

- Zet de bril aan en open de Nuance Audio App.
- Op de homepage drukt u op "Ruistracking" -> "Nu scannen".
- Als et ruisniveau wordt weergegeven (in dB), is kalibratie toegestaan als dBs <=50dB is; als het hoger is, kan de kalibratie niet worden uitgevoerd.

Probleem 2: De app bevriest terwijl het kalibratieproces gaande is.

Volg in dit geval alstublieft deze acties:

1. Sluit en open de app.
2. Zet de bril uit en weer aan.
3. Als acties 1 en 2 niet genoeg zijn, ga dan door met de Force Restart van de bril.

Rekeningbeheer & Registratie

Hoe je een Nuance Audio-account™ naar een andere mobiele telefoon migreert

Als de telefoon waarop de Nuance Audio™ App is geïnstalleerd en gekoppeld met je bril niet meer beschikbaar is (bijvoorbeeld door een kapotte telefoon), kun je je account eenvoudig overzetten door deze stappen te volgen:

Stap 1: Installeer de Nuance Audio™ App op je nieuwe telefoon
Download en installeer de app op je nieuwe apparaat.

Stap 2: Log in met je bestaande account
Gebruik hetzelfde account-ID en wachtwoord als je vorige telefoon om in te loggen.

Stap 3: Sluit je bril weer aan
Volg de optie "Pair my Plus" op de startpagina in de app om je bril te koppelen.

Rekeningbeheer & Registratie

Hoe kan ik het e-mailadres van mijn NuanceAudio-account updaten?

Het e-mailadres dat tijdens de registratie is gebruikt, kan niet worden gewijzigd. Als je het moet bijwerken, moet je een nieuw account aanmaken. Volg voordat je dit doet, deze stappen om de app te openen met je oude account en je bril te ontkoppelen:

Stap 1: Open de sectie "Mijn Bril".

Stap 2: Open de app en tik op het pictogram rechtsonder op de startpagina (zie visuele referentie).
Selecteer "Instellingen" en ga naar het gedeelte "Mijn Bril".

Om je bril te vergeten:

Scroll naar beneden en kies "Vergeet deze bril" om ze te ontkoppelen. Hierdoor kun je de bril koppelen aan een nieuw account. Houd er rekening mee dat na voltooiing van de "Vergeet deze bril"-operatie 1 minuut moet wachten voordat je de bril weer opzet.

Na het voltooiën van deze stappen kun je een nieuw account aanmaken en je bril koppelen. Voor verdere hulp kun je gerust contact opnemen.

Rekeningbeheer & Registratie

Ik kreeg een foutmelding toen ik mijn accountgegevens probeerde aan te maken of te wijzigen. Wat moet ik doen?

Probeer deze stappen te volgen:

1. Controleer je internet:

Je hebt werkend Wi-Fi of een mobiele dataverbinding nodig, wat nodig is om je profiel bij te werken.

2. Controleer uw gegevens

Zorg ervoor dat alle benodigde velden correct zijn ingevuld. Fouten kunnen optreden als de data niet aan het vereiste formaat voldoet.

3. Controleer je e-mailadres:

Zorg ervoor dat je e-mail niet al gekoppeld is aan een ander account.

Rekeningbeheer & Registratie

Ik kan mijn registratie niet voltooien, geen OTP-code ontvangen. Wat moet ik doen?

Een OTP (eenmalig wachtwoord) is een unieke code die veiligheid waarborgt door eenmalig gebruik voor inloggen toe te staan en wordt verzonden via de welkomstmail. De eenmalige wachtwoordcode wordt gebruikt om uw identiteit en de geldigheid van het verstrekte e-mailadres tijdens het registratieproces te certificeren en om uw wachtwoord op te halen.

Als je de OTP nog niet hebt ontvangen, volg dan deze stappen:

1. Controleer spam:

Controleer of de OTP-e-mail niet naar je spam- of spammap is gestuurd.

2. Controleer internet:

Zorg ervoor dat je telefoon verbonden is met het internet. Controleer hier je verbinding: Hoe controleer ik of ik een werkende dataverbinding heb?

3. Vraag een nieuw OTP aan:

Als de e-mail nog steeds ontbreekt, vraag dan een nieuwe OTP aan via dezelfde verificatiepagina in de mobiele app.

Rekeningbeheer & Registratie

Hoe kan ik mijn inlogtelefoonnummer updaten?

Het telefoonnummer dat wordt gebruikt om zich te authenticeren bij de Nuance Audio-applicatie™ kan niet worden gewijzigd. Als je het moet wijzigen, moet je een nieuw account aanmaken. Volg voordat je verder gaat deze stappen om de mobiele app te openen met je oude account:

STAP 1: Toegang tot de sectie "Mijn Bril"

Open de app

- Tik op het icoon rechtsonder op de startpagina (zie visuele referentie).
- Betreed de sectie "Mijn Bril"

STAP 2: Voer "Vergeet Deze Bril" uit.

Scroll naar beneden en selecteer de optie "Vergeet deze bril".

Door deze stappen te volgen, kun je succesvol een nieuw account aanmaken en je Bril daaraan koppelen.

Batterij en opladen

Problemen met het opladen van een bril

Mijn bril wordt niet opgeladen. Wat moet ik doen?

Als je bril niet oplaadt, volg dan deze stappen:

Stap 1: Controleer de laadpositie

Zorg ervoor dat het oplaadgebied van de bril naar boven gericht is en goed uitgelijnd is op het oplaadpad.

Stap 2: Gebruik een geschikte stroomadapter en kabel

Gebruik een standaard USB-C-oplader of USB-C stroombron (minimaal 5V) om het meegeleverde oplaadplatform en USB-C-kabel aan te sluiten.

Stap 3: Verifieer de verbindingen

Controleer of het oplaadplatform stevig is aangesloten op de oplaadkabel en dat de kabel correct is aangesloten op de stroomadapter. Let bij het aansluiten van de kabel op een vast groen lampje dat 3 seconden aangaat om de juiste aansluitingen en het opstarten aan te geven. Als er een rood lampje knippert of er geen lampje aangaat, betekent dat dat het oplaadpad niet goed werkt - neem contact op met de klantenservice voor verdere hulp.

Stap 4: Controleer de stroomadapter

Controleer of de stroomadapter in goede staat is en niet beschadigd is.

Stap 5: Stel de brilpositie aan

Als alles klopt en de bril nog steeds niet oplaadt, probeer dan voorzichtig de positie op het pad aan te passen.

Stap 6: Zorg dat de bril correct op het oplaadpad staat.

Zet dan je mobiel uit en aan, open de Nuance Audio™ App, wacht ongeveer 20 seconden en je zou de oplaadindicator op het scherm moeten zien

Problemen met het opladen van een bril

Mijn bril wordt niet volledig opgeladen. Wat moet ik doen?

Als je bril niet goed oplaadt, probeer dan een volledige ontlading en laad op door deze stappen te volgen:

Stap 1: Ontlaad de bril volledig

Gebruik de bril totdat de batterij volledig leeg is en ze uitvallen. Daarna wacht je minstens 30 minuten.

Stap 2: Laad de glazen op

Leg de bril op het oplaadplatform en laat hem volledig opladen. Het wordt aanbevolen om ze minstens 3 uur op het pad te laten liggen.

Problemen met het opladen van een bril

De batterij van mijn bril raakt zeer snel leeg. Wat moet ik doen?

Om de batterijprestaties te optimaliseren, wordt aanbevolen om het geluid uit te schakelen wanneer het niet in gebruik is.

Als je bril nieuw is en de batterij minder dan 6 uur meegaat, volg dan deze stappen:

Stap 1: Reset de bril
Begin met het resetten van je bril.

Stap 2: Volledig ontladen en opladen
Leeg de batterij totdat de bril helemaal uitvalt. Wacht daarna minstens 30 minuten voordat je de bril op het oplaadplatform legt. Laat ze minstens 4 uur opladen om een volledige lading te garanderen.

Problemen met het opladen van een bril

Wat moet ik doen als de bril niet begint met opladen wanneer ik ze in de Nuance Audio™ Plus - Charging Case plaats?

Zorg er eerst voor dat de Nuance Audio™ Plus - Charging Case voldoende batterij heeft. U kunt het batterijniveau Pluseren met de LED-indicatoren op de Charging Case of in de Nuance Audio™ App.

Als de batterij van de Charging Case bijna leeg is, laad deze dan op met de meegeleverde USB-C-kabel.

Problemen met het opladen van een bril

Wat moet ik doen als het opladen van de bril of de Nuance Audio™ Plus - Charging Case niet 100% bereikt?

Pluseer eerst of de Nuance Audio™ Plus - Charging Case voldoende batterij heeft. U kunt het batterijniveau Pluseren met de LED-indicatoren op de Charging Case of in de Nuance Audio™ App.

Als het batterijniveau laag is, laad de Charging Case dan op met de meegeleverde USB-C-kabel.

Problemen met afstandsbediening van laden

Mijn Remote Plus is leeg. Wat moet ik doen?

Wanneer de Remote Plus leeg is, moet je de batterij vervangen. Volg deze stappen:

Stap 1: Open het batterijcompartiment
Gebruik een speld of tandenstoker om het batterijvak voorzichtig te openen. (Voeg beelden toe)
Stap 2: Verwijder de oude batterij
Verwijder voorzichtig de oude batterij met de pin of tandenstoker en plaats een nieuwe CR2450-batterij.
Stap 3: Sluit het batterijcompartiment
Schuif het batterijvak weer op zijn plek.

Door deze stappen te volgen, is je afstandsbediening weer klaar voor gebruik.

Software

Software- en systeemupdates

Ik kan geen firmware-upgrade uitvoeren. Wat moet ik doen?

Voordat je probeert met troubleshooten, zorg ervoor dat je de juiste procedure hebt gevolgd om de firmware te upgraden.

Als je problemen hebt met de firmware-update op je Nuance Audio™, volg dan deze stappen:

Stap 1: Zorg voor internetverbinding

De update vereist een werkende Wi-Fi- of mobiele dataverbinding. Houd er rekening mee dat storingen, zoals een inkomend telefoongesprek, de verbinding kunnen beïnvloeden en de firmware-update kunnen onderbreken.

Stap 2: Controleer de status van de bril

Zorg dat de bril volledig opgeladen is en dicht bij je telefoon ligt.

Stap 3: Gebruik het apparaat niet bij het updaten

Zowel de telefoon als de bril moeten dicht bij elkaar blijven en niet gebruikt worden bij het updaten.

Stap 4: Controleer de autorisatie van achtergrondactiviteiten

Energiebesparende instellingen kunnen de activiteit van applicaties die op de achtergrond draaien beperken. In zulke gevallen schakel de energiebesparende modus uit.

Stap 5: Vermijd alsjeblieft het schermvergrendelen van de smartphone tijdens de firmware-update

Je kunt het smartphonescherm handmatig actief houden tijdens de firmware-update of je smartphone-instellingen aanpassen voordat je de firmware-update start, de Auto-Lock op Nooit zetten tijdens de bril-firmware-update en vervolgens je gewenste Auto-Lock-instelling resetten.

Stap 6: Let er tot slot op dat er fouten kunnen optreden tijdens de firmware-update als de bril op het oplaadpad wordt geplaatst en de batterij tijdens de upgrade 100% bereikt. Om dit probleem op te lossen, verwijder je de bril van het oplaadplatform en zet je het opnieuw aan zodat het opnieuw verbinding kan maken met de app voordat je opnieuw probeert de firmware-update te doen.

Let op: tijdens het firmware-updateproces kan er een foutmelding verschijnen. Dit kan gebeuren omdat de Nuance Audio™ 90 seconden nodig heeft om opnieuw op te starten, en als de herstart niet binnen deze tijd gebeurt, verschijnt er een foutmelding. In dit geval, zodra de bril weer met de app is verbonden, controleer dan de firmwareversie, want de upgrade kan ondanks het foutbericht succesvol zijn voltooid.

Software- en systeemupdates

Mijn bril werkt niet meer na een firmware-update. Wat moet ik doen?

Als uw Nuance Audio™ Plus niet reageert na een firmware-update, probeer dan de volgende stappen:

Stap 1: Start de bril opnieuw op

- Zet de bril uit en weer aan met de aan/uit-schakelaar op het montuur

Stap 2: Laad de bril volledig op

- Plaats de bril op de Charging Pad en laat hem volledig opladen
- Probeer de bril opnieuw aan te zetten zodra hij volledig is opgeladen

Stap 3: Voer een fabrieksreset uit

- Houd de knoppen "+" en "-" tegelijkertijd 10 seconden ingedrukt
- Laat de knoppen los wanneer het LED-lampje paars wordt

Na een fabrieksreset moet u de bril opnieuw met de app koppelen.

Software- en systeemupdates

Ik heb een foutmelding ontvangen terwijl ik probeerde een firmware- of systeemupdate op mijn bril te installeren. Wat moet ik doen?

Als je moeite hebt met het uitvoeren van een firmware-update op je bril, volg dan deze stappen:

Stap 1: Controleer je internetverbinding

Zorg ervoor dat je apparaat verbonden is met Wi-Fi of mobiele data.

Stap 2: Controleer de brillading

Zorg dat je bril volledig is opgeladen en dicht bij je telefoon ligt.

Stap 3: Gebruik de apparaten niet

Zowel je telefoon als je bril moeten tijdens de update ongebruikt blijven om onderbrekingen te voorkomen.

Stap 4: Vermijd alsjeblieft de schermvergrendeling van de smartphone tijdens de upgrade.

Je kunt het smartphonescherm handmatig actief houden tijdens de firmware-update of je smartphone-instellingen aanpassen voordat je de firmware-update start, de Auto-Lock op Nooit zetten tijdens de bril-firmware-update en vervolgens je gewenste Auto-Lock-instelling resetten.

Als het probleem aanhoudt, neem dan contact met ons op.

Let op: tijdens het firmware-updateproces kan er een foutmelding verschijnen. Dit kan gebeuren omdat de Nuance Audio™ 90 seconden nodig heeft om opnieuw op te starten, en als de herstart niet binnen deze tijd gebeurt, verschijnt er een foutmelding. In dit geval, zodra de bril weer met de app is verbonden, controleer dan de firmwareversie, want de upgrade kan ondanks het foutbericht succesvol zijn voltooid.

Algemene stappen voor probleemoplossing

Telefoongesprekken

Wat moet ik doen als de functie Telefoongesprekken ingeschakeld is, maar ik geen oproepen ontvang?

Als de functie Telefoongesprekken ingeschakeld is in de app, probeer dan de volgende stappen:

Stap 1: Pluseer de Bluetooth-verbinding

- Zorg ervoor dat de bril correct via Bluetooth met uw telefoon verbonden is.

Stap 2: Pluseer de verbinding van het hoortoestel (iPhone)

- Open Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen.
- Selecteer Nuance Audio™ Plus als uw Made for iPhone (MFi)-hoortoestel
- Tik op het dialoogvenster en wacht tot de verbinding voltooid is
- Ga terug naar de Nuance Audio™ App en tik op "Gereed"

Stap 3: Pluseer de instellingen voor telefoonstreaming

- Open de Nuance Audio™ App.
- Ga naar Menu > Instellingen > Telefoonstreaming.
- Zorg ervoor dat zowel "Telefoongesprekken" als "Meldingsgeluiden" ingeschakeld zijn

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik het besturingssysteem van mijn telefoon updaten?

Het up-to-date houden van het besturingssysteem van uw smartphone helpt de compatibiliteit met de Nuance Audio™ App te waarborgen.

Android-smartphones

Om te controleren of er updates beschikbaar zijn:

1. Open Instellingen
2. Tik op Systeem
3. Selecteer Systeemupdate of Software-update
4. Als er een update beschikbaar is, volg dan de instructies op het scherm om deze te downloaden en installeren

Een wifi-verbinding wordt aanbevolen om updates te downloaden. Schakel uw apparaat niet uit tijdens de installatie.

iPhone

Om te controleren of er updates beschikbaar zijn:

1. Open Instellingen
2. Tik op Algemeen
3. Selecteer Software-update
4. Als er een update beschikbaar is, tik op Downloaden en installeren
5. Zodra de download voltooid is, tik op Nu installeren
6. Uw iPhone zal opnieuw opstarten en het updateproces beginnen.

Een wifi-verbinding wordt aanbevolen om updates te downloaden. Schakel uw apparaat niet uit tijdens de installatie.

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik een nieuwe app op mijn telefoon downloaden?

Apps downloaden op Android-smartphones

Om een app op je Android-apparaat te downloaden, volg je deze stappen via de Google Play Store, de officiële app-marktplaats voor Android:

Open de Google Play Store en zoek naar het Play Store-icoon (een meerkleurige driehoek) op je startscherm of in je app-lade, en tik erop om het te openen. Dan:

- a. Tik op de zoekbalk bovenaan het scherm.
- b. Typ de naam van de app die je wilt downloaden.
- c. Druk op de zoekknop (meestal een vergrootglas-icoon) op je toetsenbord.
- d. Vind de App in de zoekresultaten en tik erop om de pagina van de app te openen.
- e. Tik op de Installeren-knop.
- f. De app downloadt en installeert automatisch.

Na installatie kun je op Open tikken om de app direct te starten.

Apps downloaden op iOS-smartphones

Om een app op je iOS-apparaat te downloaden, gebruik je de App Store, de officiële App Marketplace voor iOS:

- Tik op het App Store-icoon (een blauw pictogram met een witte "A") op je startscherm.
- Tik op het tabblad Zoeken rechtsonder en typ vervolgens de naam van de app in de zoekbalk bovenaan.
- Druk op Zoeken op je toetsenbord.
- Scroll door de zoekresultaten en tik op de app waarvan je de pagina wilt openen.
- Tik op de Download-knop naast de naam van de app. Als je erom vraagt, bevestig dan de download met Face ID, Touch ID of je Apple ID-wachtwoord.
- De app begint met downloaden en je kunt de voortgang volgen terwijl de downloadcirkel zich vult.

Zodra de app is geïnstalleerd, verandert de downloadknop naar Openen. Je kunt de app openen vanuit de App Store of hem op je startscherm vinden.

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik een app op mijn telefoon bijwerken?

Apps updaten op Android-smartphones

Om een app op je Android-apparaat bij te werken, open je de Google Play Store door het Play Store-icoon op je startscherm of in de app-lade te tappen. Dan:

- Toegang tot Mijn Apps & spellen en tik op je profielicoon rechtsboven op het scherm.
- Selecteer Apps & apparaat beheren vanuit het menu.
- Controleer op updates in het tabblad Overzicht. Tik op Updates beschikbaar. Er verschijnt een lijst van apps met beschikbare updates.
- Werk de app bij: Zoek de app die je wilt updaten in de lijst en tik naast op Updaten. Om alle apps tegelijk bij te werken, tik je op 'Alles bijwerken'.

Apps updaten op iOS-smartphones

Om een app op je iPhone te updaten, volg je deze stappen via de App Store:

- Open de App Store.
- Tik op het App Store-icoon (een blauw pictogram met een witte "A") op je startscherm.
- Ga naar je account.
- Tik op je profielicoon rechtsboven op het scherm en scroll naar beneden naar het gedeelte Beschikbare Updates.
- Update de app.
- Zoek de app die je wilt updaten en tik naast de App op Updaten.
- Werk alle apps bij (optioneel).
- Als meerdere apps updates hebben, klik dan op 'Bijwerken Alles' om ze allemaal tegelijk bij te werken.

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik Bluetooth aan- en uitzetten op mijn telefoon?

Disclaimer: Als gebruikers problemen ervaren met Bluetooth-connectiviteit, zijn deze vaak te wijten aan inherente beperkingen van Bluetooth-technologie en niet aan specifieke problemen met het apparaat (in ons geval de Nuance Audio™ en de telefoon waarop de app draait). Bluetooth-verbindingen kunnen worden beïnvloed door factoren zoals interferentie van andere elektronische apparaten of bepaalde omgevingsomstandigheden, die buiten de controle van individuele producten liggen. In sommige gevallen, wanneer een verbinding wordt onderbroken, kan een van de apparaten tijdelijk niet reageren terwijl het wacht om de verbinding te herstellen.

Voor Android-smartphones

Via snelle instellingen (snelste methode)

Stap 1: Veeg vanaf de bovenkant van je scherm naar beneden om het Snelinstellingen-paneel te openen (je moet mogelijk twee keer naar beneden vegen om alle opties te zien).

Stap 2: Zoek het Bluetooth-icoon (meestal in de vorm van een "B").

Stap 3: Tik op het pictogram om Bluetooth aan of uit te zetten. Het pictogram wordt gemarkeerd (vaak blauw) wanneer Bluetooth aan staat en grijs weergegeven als het uit staat.

Via de instellingen-app

Stap 1: Open de Instellingen-app (tandwielpictogram) op je startscherm of app-lade.

Stap 2: Scroll naar beneden en tik op Verbonden apparaten (of Verbindingen of Bluetooth, afhankelijk van je apparaat).

Stap 3: Tik op Bluetooth en zet de schakelaar om hem aan of uit te zetten.

Via spraakcommando's (Google Assistant)

Stap 1: Activeer Google Assistant door "Hey Google" te zeggen of de homeknop ingedrukt te houden (of op sommige apparaten omhoog te vegen vanuit de onderste hoeken).

Stap 2: Zeg "Bluetooth aanzetten" of "Bluetooth uitschakelen."

Voor iOS-smartphones

Via Control Center

Stap 1: Open het Controlecentrum:

Op de iPhone X en later, veeg naar beneden vanaf de rechterbovenhoek van het scherm.

Op iPhone 8 en eerder veeg je omhoog vanaf de onderkant van het scherm.

Stap 2: Zoek het Bluetooth-icoon (een "B"-symbool) en tik erop om Bluetooth aan of uit te zetten. Het pictogram zal blauw zijn als Bluetooth aan staat en grijs als het uit staat.

Via de instellingen-app

Stap 1: Open de Instellingen-app (tandwielpictogram) op je startscherm.

Stap 2: Tik op Bluetooth.

Stap 3: Schakel de schakelaar naast Bluetooth bovenaan het scherm om. Het zal groen zijn als Bluetooth aan staat en grijs als het uit staat.

Via Siri

Stap 1: Activeer Siri door "Hey Siri" te zeggen of de zijknop ingedrukt te houden (of de homeknop bij oudere modellen).

Stap 2: Zeg "Bluetooth aanzetten" of "Bluetooth uitschakelen".

Generieke acties op je telefoon

Hoe sluit en heropen ik een app op mijn telefoon?

Voor iOS

Een app sluiten:

Stap 1: Access-app switcher

Face ID: Swipe omhoog en pauzeer. Home-knop: Dubbelklik op de Home-knop.

Stap 2: Vind en sluit de app

Veeg links/rechts om de app te vinden, en veeg dan omhoog om te sluiten.

Om de app opnieuw te openen:

Stap 1: Ga naar het startscherm en tik op het app-icoon.

Voor Androids

Een app sluiten:

Stap 1: Open recente apps

Veeg omhoog en pauzeer of druk op de knop Recente apps.

Stap 2: Vind en sluit de app

Veeg naar links/rechts om de app te vinden, en veeg hem dan omhoog of zijwaarts om te sluiten.

Om de app opnieuw te openen:

Ga naar het startscherm en tik op het app-icoon.

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik de opslagruimte op mijn telefoon pluseren?

Voor iOS:

Stap 1: Schakel mobiele data in

Ga naar Instellingen > Cellulair en zet het aan.

Stap 2: Controleer de statusbalk

Zoek naar signaalbalken met een netwerkkicoon (5G, LTE). "Geen service" betekent geen verbinding.

Stap 3: Test de verbinding

Open een browser en laad een pagina.

Stap 4: Controleer Wi-Fi

Zorg dat Wi-Fi verbonden is of zet het aan.

Stap 5: Controleer de vliegtuigmodus

Zorg ervoor dat vliegtuigmodus uit staat in Control Center of de instellingen.

Voor Android:

Stap 1: Schakel mobiele data in

Ga naar Instellingen > Verbindingen (of Netwerk & Internet) > Mobiele data.

Stap 2: Controleer statusbalk

Zoek naar signaalbalken met een netwerkkicoon. "Geen Dienst" of "E" betekent zwakke/geen verbinding.

Stap 3: Test de verbinding

Open een browser en laad een pagina.

Stap 4: Controleer Wi-Fi

Zorg ervoor dat Wi-Fi aan of losgekoppeld is als je mobiele data gebruikt.

Stap 5: Controleer de vliegtuigmodus

Zorg ervoor dat vliegtuigmodus uit staat in Instellingen of Snelinstellingen.

Stap 6: Herstart mobiele data

Zet mobiele data uit/uit of start je telefoon opnieuw.

Generieke acties op je telefoon

Hoe kan ik controleren of ik een werkende dataverbinding heb?

Voor iOS:

Stap 1: Schakel mobiele data in

Ga naar Instellingen > Cellulair en zet het aan.

Stap 2: Controleer de statusbalk

Zoek naar signalebalken med en netwerkicoon (5G, LTE). "Geen service" betekent geen verbinding.

Stap 3: Test de verbinding

Open een browser og laad een pagina.

Stap 4: Controleer Wi-Fi

Zorg dat Wi-Fi verbonden is of zet het aan.

Stap 5: Controleer de vliegtuigmodus

Zorg ervoor dat vliegtuigmodus uit staat in Control Center of de instellingen.

Voor Android:

Stap 1: Schakel mobiele data in

Ga naar Instellingen > Verbindingen (of Netwerk & Internet) > Mobiele data.

Stap 2: Controleer statusbalk

Zoek naar signalenbalken met een netwerkicoon. "Geen Dienst" of "E" betekent zwakke/geen verbinding.

Stap 3: Test de verbinding

Open een browser og laad een pagina.

Stap 4: Controleer Wi-Fi

Zorg ervoor dat Wi-Fi aan of losgekoppeld is als je mobiele data gebruikt.

Stap 5: Controleer de vliegtuigmodus

Zorg ervoor dat vliegtuigmodus uit staat in Instellingen of Snelinstellingen.

Stap 6: Herstart mobiele data

Zet mobiele data aan/uit of start je telefoon opnieuw.

Generieke acties op je telefoon

Hoe maak ik een Google- of Apple-account aan?

Het is volkomen normaal om uw stem met eender welk hoorhulpmiddel als versterkt te ervaren. Dit gebeurt omdat u nu een versterking van alle geluiden om u heen ontvangt, inclusief uw eigen stem. Het duurt meestal ongeveer 30-40 minuten continu gebruik in een lawaaierige omgeving voordat u zich comfortabeler begint te voelen met dit gevoel, terwijl volledige gewenning meestal binnen enkele dagen plaatsvindt.

Om u bij het aanpassen te helpen, kunt u de volgende tips proberen:

STAP 1: Pas de "Eigen Stem"-configuratie aan

Zorg ervoor dat de instelling "Eigen Stem" ingesteld is op "Nee." Deze aanpassing kan helpen om de versterking van uw stem te verminderen.

STAP 2: Voer het persoonlijke begeleide afstemmingsproces uit

Als u het persoonlijke begeleide afstemmingsproces nog niet hebt uitgevoerd of het opnieuw moet uitvoeren, kan dit uw algehele ervaring verbeteren.

STAP 3: Verken verschillende voorinstellingen

Verschillende geluidsvoorinstellingen kunnen een comfortabelere geluidservaring bieden. Experimenteer gerust met deze instellingen.

Onthoud dat het volkomen normaal is om u in het begin een beetje vreemd te voelen med uw versterkte stem. Met een beetje geduld og deze aanpassingen zal u waarschijnlijk al snel een prettigere luisterervaring hebben.

Generieke stroomproblemen

Mijn bril gaat niet aan / lijkt niet te reageren. Wat moet ik doen?

Er zijn verschillende mogelijke redenen:

- De bril kan uitgeschakeld zijn. Om hem in te schakelen, schuif de aan/uit-schakelaar op het rechterpootje naar voren totdat het rode merkteken niet meer zichtbaar is. De LED op het rechterpootje licht op en een audiomelding geeft het batterijniveau aan.

Ook de kleur van de LED geeft het batterijniveau aan:

- Groen: Batterijniveau boven 90%
- Oranje: Batterijniveau tussen 21% en 89%
- Rood: Batterijniveau onder 20%

Als de batterij bijna leeg is, knippert de LED rood. De bril schakelt automatisch uit wanneer de batterij leeg is.

- De batterij kan leeg zijn. Plaats de bril op de Nuance Audio™ Plus - Charging Pad om hem op te laden. De LED van de Charging Pad wordt groen wanneer de bril volledig is opgeladen (96% of hoger).

Als de bril nog steeds niet reageert na het opladen, probeer hem dan opnieuw op te starten. Voor instructies, zie de FAQ "Hoe kan ik mijn bril geforceerd opnieuw opstarten?"

Generieke stroomproblemen

Mijn charging pad gaat niet aan / lijkt niet te reageren. Wat moet ik doen?

Probeer te controleren:

1. De laadpositie: Zorg dat het oplaadgebied van de pad naar boven gericht is en dat de bril plat en correct uitgelijnd is met het laadoppervlak.
2. Verbindingen: Controleer of het oplaadplatform stevig aan de kabel is bevestigd en dat de kabel stevig op de transformator is aangesloten. Losse verbindingen kunnen voorkomen dat het pad werkt.
3. Gebruik een geschikte stroomadapter en kabel: gebruik een standaard USB-C-oplader of USB-C-stroombron (minimaal 5V) om het meegeleverde oplaadplatform en de USB-C-kabel aan te sluiten.
4. Transformator: Zorg dat de transformator werkt en niet beschadigd is, want een defecte transformator kan het laden verstoren.

Generieke stroomproblemen

Mijn remote plus gaat niet aan / lijkt niet te reageren. Wat moet ik doen?

Als je afstandsbediening niet reageert of niet aangaat, is de eerste stap om te controleren of de batterij correct in het compartiment zit. Overweeg ook om de batterij te vervangen als het al ongeveer zes maanden geleden is. Om de accu te vervangen:

1. Open het batterijcompartiment:

Gebruik een speld of tandenstoker om het batterijvak voorzichtig te openen. (Voeg visuele instructies toe over hoe je dit doet.)

2. Vervang de batterij:

Verwijder de oude batterij met een pin of tandenstoker en plaats een nieuwe CR2450-accu, waarbij je de juiste oriëntatie verzekert.

3. Sluit het compartiment:

Schuif het batterijvak weer op zijn plaats totdat het goed klikt.

4. Test de afstandsbediening:

Probeer hem weer aan te zetten. Als hij nog steeds niet reageert, zorg dan of de nieuwe accu werkt of onderzoek naar andere problemen met probleemoplossingen.

Generiek onverwacht gedrag van bril

Hoe kan ik mijn bril geforceerd opnieuw opstarten?

Als uw Nuance Audio™ Plus niet meer reageert en niet reageert op gebruikersinvoer, volg dan deze stappen:

Stap 1: Start de bril opnieuw op

- Zet de bril uit met de aan/uit-schakelaar op het montuur
- Wacht een paar seconden en zet de bril vervolgens weer aan

Stap 2: Voer een fabrieksreset uit

Als het opnieuw opstarten van de bril het probleem niet oplost, voer dan een fabrieksreset uit.

Generiek onverwacht gedrag van bril

Hoe kan ik mijn bril terugzetten naar de fabrieksinstellingen?

Een fabrieksreset kan op twee manieren uitgevoerd worden:

1. Met gebruik van de Nuance Audio™ App

- Open de Nuance Audio™ App op uw mobiele telefoon
- Tik op het menu-icoon rechtsonder op de startpagina
- Selecteer "Mijn Bril"
- Scroll naar de onderkant van de pagina en tik op "Fabrieksinstellingen herstellen"

2. De bril gebruiken

- Houd de "+" en "-" knoppen tegelijkertijd 10 seconden ingedrukt
- Laat de knoppen los wanneer het LED-lampje paars wordt

Belangrijke waarschuwing:

Let op: het uitvoeren van een fabrieksreset herstelt het apparaat naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen.

Dit omvat de volgende wijzigingen: originele audio-instelling, "Kalibratie", gekoppelde apparaten. Houd er ook rekening mee dat u na het voltooien van de fabrieksreset 1 minuut moet wachten alvorens de bril weer in te schakelen.

Wacht 1 minuut nadat de fabrieksreset is voltooid alvorens de bril weer aan te zetten.

Na het resetten van uw bril:

1. Verwijder de bril uit de App

- Open de Nuance Audio™ App op uw mobiele telefoon
- Tik op het menu-icoon rechtsonder op de startpagina
- Selecteer "Mijn Bril"
- Scroll naar beneden op de pagina en tik op "Bril vergeten"

Wacht na het voltooien van deze stap 1 minuut voordat u de bril weer inschakelt.

2. Verwijder de Bluetooth-koppeling van uw telefoon

3. Koppel de bril opnieuw

4. Voer de Kalibratie opnieuw uit

5. Herstel uw voorkeursinstellingen

Dit omvat voorinstellingen, Instellingen van uw eigen stem en andere gepersonaliseerde configuraties.

Generiek onverwacht gedrag van bril

Waarom werken de bedieningselementen op de bril niet tijdens een oproep?

Als de bedieningselementen op uw bril niet werken tijdens een telefoongesprek, zorg er dan voor dat Snelkoppelingen ingeschakeld zijn in de Nuance Audio™ App:

1. Open de Nuance Audio™ App
2. Tik op het menu-icoon in de rechterbenedenhoek van de startpagina
3. Selecteer "Instellingen"
4. Selecteer "Snelkoppelingen"
5. Zorg ervoor dat zowel "Dubbel tikken" als "Voorinstellingen wijzigen" ingeschakeld zijn.

Generiek onverwacht gedrag van bril

Ik heb problemen met het veranderen van de audiomodus door het aanraakgebied van mijn bril dubbel te gebruiken. Wat kan ik doen?

Als je moeite ondervindt bij het wijzigen van de Audiomodus door dubbel te tappen.
Het aanraakgebied dat je kunt proberen:
- Gebruik twee of vier vingers om de double-tap uit te voeren.
- Wacht een paar seconden van de ene poging tot de andere.

Als het probleem aanhoudt, neem dan contact op met de klantenservice.

Koppeling en connectiviteit

Verbindingsproblemen

Mijn bril is niet meer verbonden met de app. Wat moet ik doen?

Als je bril losgekoppeld is van de app, controleer dan het volgende:

- a. Nabijheid: Zorg ervoor dat de bril en je telefoon dicht bij elkaar liggen.
- b. Stroomstatus: Bevestig dat beide apparaten zijn ingeschakeld.
- c. Batterijniveau: Controleer of beide apparaten zijn opgeladen. (Controleer de batterijstatus van je bril).
- d. Bluetooth-status: Zorg dat Bluetooth op je telefoon is ingeschakeld.
- e. Zorg ervoor dat de unieke associatie tussen je Nuance Audio™ en je smartphone is: één Nuance Audio™ gekoppeld aan één smartphone, want het is niet mogelijk om één Nuance Audio™ tegelijk aan twee verschillende smartphones te koppelen. Houd er rekening mee dat het mogelijk is om tussen verschillende smartphones te wisselen, met unieke Nuance Audio™, maar je moet je Nuance Audio™ elke keer opnieuw koppelen als je overstapt op een nieuwe smartphone.

Als het probleem aanhoudt, volg dan deze stappen:

Stap 1: Start alleen de bril opnieuw en wacht een paar momenten

Stap 2: Herstart de app

Stap 3: Verwijder en ontkoppel de bril
Verwijder de bril uit de app en ontkoppel hem uit de Bluetooth-instellingen van je telefoon.

Stap 4: Koppel de bril opnieuw
Koppel de bril opnieuw met je telefoon en de app.

Stap 5: Zorg ervoor dat de Bluetooth van je smartphone is ingeschakeld en controleer in de bluetooth-instellingen of je bril er nog steeds op staat. Zo niet, ga dan verder met Forget These Plus via je Nuance Audio mobiele app en start daarna opnieuw met een nieuwe pairing.

Verbindingsproblemen

Mijn bril is niet meer verbonden met de Remote Plus. Wat moet ik doen?

Als je bril losgekoppeld is van de afstandsbediening, volg dan deze stappen om hem weer aan te sluiten:

Stap 1: Nabijheid van apparaten

Zorg dat de bril en de afstandsbediening dicht bij elkaar liggen.

Stap 2: Stroomstatus

Zorg ervoor dat beide apparaten aan staan.

Stap 3: Batterijniveaus

Controleer of beide apparaten voldoende batterijduur hebben.

Stap 4: Koppel de apparaten opnieuw

Als bovenstaande stappen bevestigd zijn, probeer dan de bril opnieuw te koppelen met de afstandsbediening.

Door deze stappen te volgen, wordt de verbinding tussen je bril en de afstandsbediening hersteld.

Interferentieproblemen

Mijn Apple Pay wordt geactiveerd wanneer ik mijn iPhone dicht bij de charging pad plaats. Wat moet ik doen?

Dit probleem ontstaat wanneer een iPhone in de buurt komt van een actief NFC-apparaat, waardoor de Apple Pay-app automatisch opengaat. Je kunt dit op twee manieren aanpakken:

- Sluit de Apple Pay-app

Als Apple Pay opent, sluit dan gewoon de app.

- Toekomstige gebeurtenissen voorkomen

a. Houd Apple Pay-apparaten weg van actieve oplaadplaten.

b. Schakel de Apple Pay-app uit op je apparaat.

Koppelfouten

Wat als mijn bril niet koppelt na een fabrieksreset?

Als je direct een fabrieksreset op het montuur uitvoert, moet je de bril opnieuw koppelen met je telefoon. Volg deze stappen voordat je een koppeling aangaat:

Stap 1: Vergeet de bril in de mobiele app

Open de app en tik op het icoon rechtsonder op de startpagina. Selecteer "Instellingen" en ga naar het gedeelte "Mijn Bril". Scroll dan naar beneden en voer "Vergeet deze bril" uit. Houd er rekening mee dat na voltooiing van de "Vergeet deze bril"-operatie 1 minuut moet wachten voordat je de bril weer opzet.

Stap 2: Verwijder Bluetooth-associatie

Zorg er vervolgens voor dat je de Bluetooth-verbinding met de bril verwijdert.

Door deze stappen te volgen, ben je klaar om je bril succesvol opnieuw te koppelen met je telefoon.

Koppelfouten

**Ik kreeg een foutmelding terwijl ik mijn bril aan mijn telefoon probeerde te koppelen.
Wat moet ik doen?**

Probeer de volgende stappen:

Stap 1: Houd de apparaten dicht bij elkaar

Zorg ervoor dat uw bril en smartphone dicht bij elkaar zijn tijdens het koppelingsproces.

Stap 2: Controleer of beide apparaten ingeschakeld zijn

Stap 3: Bluetooth inschakelen

Stap 4: Controleer het batterijniveau

Stap 5: Controleer de koppeling van het account

Zorg ervoor dat uw bril aan het juiste account gekoppeld is. Als u het bericht "Nuance Audio™ Plus wordt al gebruikt met een ander account..." ziet, dan is uw bril aan een ander account gekoppeld. Meld u aan met het account dat momenteel aan de bril gekoppeld is en verwijder deze door de volgende stappen te volgen:

- Open de Nuance Audio™ App op uw mobiele apparaat
- Tik op het menu-icoon in de rechterbenedenhoek van de startpagina
- Selecteer "Mijn Bril"
- Tik onderaan de pagina op "Bril vergeten"

Stap 6: Verwijder de Bluetooth-koppeling

Android:

- Open Instellingen > Verbonden apparaten (of Verbindingen)
- Zoek het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het tandwiel-icoon of menu naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Vergeten" of "Ontkoppelen"
- Bevestig uw keuze indien gevraagd

iPhone:

- Open Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen en tik op "Apparaat vergeten"
- Open Instellingen > Bluetooth
- Zoek onder "Mijn Apparaten" het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het informatie-icoon (i) naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Apparaat vergeten" en bevestig

Na het verwijderen van de Bluetooth-koppeling:

- Zet de bril uit met de aan/uit-schakelaar
- Wacht minstens 12 seconden
- Zet de bril weer aan en probeer opnieuw te koppelen

Stap 7: Als u het bericht "Serverfout: XXXX" ziet

Neem contact op met ons Supportteam en geef het volgende door:

- De foutcode
- Het e-mailadres dat aan uw account is gekoppeld
- Het serienummer (SN) van uw bril

Koppelfouten

**Ik kreeg een foutmelding toen ik de Nuance Audio™ Plus - Remote probeerde te koppelen.
Wat moet ik doen?**

Als u problemen ondervindt bij het koppelen van Nuance Audio™ Plus - Remote, probeer dan de volgende stappen:

Stap 1: Controleer de batterij

Stap 2: Activeer de koppelmodus op de bril

- Houd de "+"- of "-"-knop 8 seconden ingedrukt totdat de blauwe led begint te knipperen.

Stap 3: Activeer de koppelmodus op Nuance Audio™ Plus - Remote

- Houd de zijknop 8 seconden ingedrukt totdat de blauwe LED begint te knipperen.

Stap 4: Koppeling voltooien

- Houd Nuance Audio™ Remote Plus dicht bij de bril om het koppelingsproces te voltooien.

Stap 5: Bevestig de koppeling

- Wanneer de koppeling geslaagd is, zullen de LED-lampjes op beide apparaten enkele seconden constant blauw branden
- De bril zal ook een "Succes"-geluidssignaal afspelen

Als het probleem aanhoudt, raadpleeg dan de gebruikershandleiding voor aanvullende informatie over probleemoplossing.

Koppelfouten

**Ik kreeg een foutmelding toen ik de Nuance Audio™ Plus - Remote probeerde te koppelen.
Wat moet ik doen?**

Als u problemen ondervindt bij het koppelen van Nuance Audio™ Plus - Remote, probeer dan de volgende stappen:

Stap 1: Controleer de batterij

Zorg ervoor dat zowel de bril als de remote Plus voldoende batterij hebben.

Stap 2: Activeer de koppelmodus op de bril

- Houd de "+"- of "-"-knop 8 seconden ingedrukt totdat de blauwe led begint te knipperen.

Stap 3: Activeer de koppelmodus op Nuance Audio™ Plus - Remote

- Houd de zijknop 8 seconden ingedrukt totdat de blauwe LED begint te knipperen.

Stap 4: Koppeling voltooien

- Houd Nuance Audio™ Remote Plus dicht bij de bril om het koppelingsproces te voltooien.

Stap 5: Bevestig de koppeling

- Wanneer de koppeling geslaagd is, zullen de LED-lampjes op beide apparaten enkele seconden constant blauw branden
- De bril zal ook een "Succes"-geluidssignaal afspelen

Als het probleem aanhoudt, raadpleeg dan de gebruikershandleiding voor aanvullende informatie over probleemoplossing.

Koppelfouten

Ik kreeg een foutmelding toen ik probeerde mijn bril te zoeken en aan mijn telefoon te koppelen. Wat moet ik doen?

Als u problemen ondervindt met het opnieuw verbinden van uw Nuance Audio™ Plus met uw smartphone, probeer dan de volgende stappen:

Stap 1: Controleer de bril

- Zorg ervoor dat de bril opgeladen is, ingeschakeld is en zich dicht bij uw telefoon bevindt.

Stap 2: Ontkoppel de bril van de App

- Open de Nuance Audio™ App op uw mobiele apparaat
- Tik op het menu-icoon rechtsonder op de startpagina
- Selecteer "Mijn Bril"
- Tik onderaan de pagina op "Bril vergeten"

Wacht na het voltooien van deze stap 1 minuut voordat u de bril weer aanzet.

Stap 3: Verwijder de Bluetooth-koppeling

Android:

- Open Instellingen > Verbonden apparaten (of Verbindingen)
- Zoek het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het tandwielicoon of het menu naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Vergeten" of "Ontkoppelen"
- Bevestig uw keuze indien gevraagd

iPhone:

- Open Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen en tik op "Apparaat vergeten"
- Open Instellingen > Bluetooth
- Onder "Mijn Apparaten" zoekt u het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het informatie (i) icoon naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Apparaat vergeten" en bevestig

Na het verwijderen van de Bluetooth-koppeling:

- Zet de bril uit met de aan/uit-schakelaar
- Wacht minstens 12 seconden
- Zet de bril weer aan

Stap 4: Zet de bril in de koppelmodus

- Houd de "+"- of "–"-knop 8 seconden ingedrukt totdat de blauwe led begint te knipperen.

Stap 5: Controleer de koppeling van het account

Als de bril aan een ander account is gekoppeld, verschijnt er een foutmelding. Verwijder in dit geval de bril van het oorspronkelijke account door de instructies in stap 2 te volgen.

Koppelfouten

Foutmelding "Nuance Audio™ Plus is al in gebruik" tijdens het koppelen. Wat moet ik doen?

Dit bericht geeft aan dat uw bril momenteel aan een ander account gekoppeld is. Elke Nuance Audio™ Plus kan slechts aan één account tegelijk worden gekoppeld.

Om de bril met een nieuw account te koppelen:

Stap 1: Meld u aan met het account dat momenteel aan de bril gekoppeld is

- Log in op de Nuance Audio™ App met het account dat eerder met de bril werd gekoppeld.

Stap 2: Verwijder de bril uit het account

- Open de Nuance Audio™ App op uw mobiele apparaat
- Tik op het menu-icoon in de rechterbenedenhoek van de startpagina
- Selecteer "Mijn Bril"
- Tik onderaan de pagina op "Bril vergeten"

Wacht na het voltooien van deze stap 1 minuut voordat u de bril weer aanzet.

Stap 3: Verwijder de Bluetooth-koppeling

Android:

- Open Instellingen > Verbonden apparaten (of Verbindingen)
- Zoek het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het tandwielicoon of het menu naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Vergeten" of "Ontkoppelen"
- Bevestig uw keuze indien gevraagd

iPhone:

- Open Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen en tik op "Apparaat vergeten"
- Open Instellingen > Bluetooth
- Zoek onder "Mijn apparaten" het apparaat dat u wilt verwijderen
- Tik op het informatie-icoon (i) naast de naam van het apparaat
- Selecteer "Apparaat vergeten" en bevestig

Na het verwijderen van de Bluetooth-koppeling:

- Zet de bril uit met de aan/uit-schakelaar
- Wacht minstens 12 seconden
- Zet de bril weer aan

U kunt de bril nu met een nieuw account koppelen.

Geluid

Algemene amplificatieproblemen

Ik krijg geen geluidsversterking. Wat moet ik doen?

Als je beperkte geluidsversterking ervaart met je bril, volg dan deze stappen:

Stap 1: Zorg dat de bril aan staat
Zorg dat je bril aanstaat.

Stap 2: Start de bril opnieuw
Als het geluid nog steeds beperkt is, probeer dan de bril uit en weer aan te zetten.

Stap 3: Zet de bril terug naar fabrieksinstellingen
Als het probleem blijft bestaan, voer dan een fabrieksreset uit.

Algemene amplificatieproblemen

Ik krijg beperkte geluidsversterking. Wat moet ik doen?

Als je beperkte geluidsversterking ervaart met je bril, volg dan deze stappen om je audio-ervaring te verbeteren:

Stap 1: Verhoog het volume
Begin met ervoor te zorgen dat het volume van je bril goed is ingesteld.

Stap 2: Kies een andere preset
Als de volumeregeling niet voldoende is, overweeg dan om over te stappen op een andere preset. Je kunt dit direct doen vanaf de startpagina van de app.

Stap 3: Pas het achtergrondgeluidsniveau aan
Als je nog steeds niet tevreden bent, probeer dan de achtergrondgeluidsinstelling van "Verlaagd" naar "Standaard" te verhogen via de startpagina van de app.

Stap 4: Voer het kalibratiegeleide proces uit
Als je het kalibratiegeleide proces nog niet hebt uitgevoerd, of als het al een tijd geleden is sinds de laatste "Kalibratie", is het een goed idee om dat nu te doen.

Door deze stappen te volgen, zou je de geluidsversterking van je bril moeten kunnen verbeteren. Als je problemen blijft ervaren, aarzel dan niet om contact op te nemen.

Algemene amplificatieproblemen

Ik krijg intermitterende geluidsversterking. Wat moet ik doen?

Als je intermitterende versterking ervaart met je Nuance Audio Plus, volg dan deze stappen om de geluidskwaliteit te verbeteren:

Stap 1: Controleer het batterijniveau

Stap 2: Start de bril opnieuw
Als opladen niet helpt, probeer dan de bril uit en weer aan te zetten.

Stap 3: Zet de bril terug naar fabrieksinstellingen
Als het probleem blijft bestaan, voer dan een fabrieksreset uit.

Opmerking: Intermitterende versterking kan optreden bij sterke wind, wat alle gehoorsteunapparaten kan beïnvloeden.

Geluidsproblemen

Sommige voorinstellingen lijken niet voldoende te versterken, terwijl andere juist te veel versterken. Is er geen tussenliggende instelling?

Probeer in deze gevallen te experimenteren met verschillende presets en volumeniveaus om de beste configuratie voor je gehoorbehoeften te vinden. Bijvoorbeeld:

- Combineer "zachtere" presets, zoals Preset A of B, met hogere volumeniveaus (meestal 4 of 5).
- Probeer ook "sterkere" presets, zoals Preset C of D, te combineren met lagere volumeniveaus (meestal 2 of 3).
- Houd er ten slotte rekening mee dat het verhogen van de Achtergrondruisinstelling (bijvoorbeeld van "Verlaagd" naar "Standaard") ook de waargenomen versterking kan versterken.
- Instellingen voor achtergrondruis aanpassen: Het verhogen van de instelling (bijvoorbeeld van "Verlaagd" naar "Standaard") kan het waargenomen geluid versterken.
- Gebruik zachtere presets in All-around Modus: Het is over het algemeen beter om Preset A of B te selecteren wanneer je de bril in de "All-around" audiomodus gebruikt.
- Voer "Kalibratie" uit: Het uitvoeren van het kalibratieproces wordt altijd aanbevolen om uw algehele gehoorervaring te optimaliseren.

Geluidsproblemen

De versterking van specifieke geluiden is irritant (metaalachtig, onnatuurlijk). Wat moet ik doen?

De Nuance Audio™ Plus opent een wereld van geluid die je voorheen misschien niet bereikbaar was. Het is belangrijk te begrijpen dat je brein tijd nodig heeft om te wennen aan deze nieuwe auditieve ervaringen. Omdat de meeste gehoorverliezen in het hoge frequentiebereik voorkomen, kan de initiële versterking van deze geluiden schachtachtig, robotachtig of onnatuurlijk overkomen. Ongemak tijdens deze aanpassingsperiode komt vaak voor en duurt meestal enkele dagen. Om de overgang te vergemakkelijken, kun je beginnen met een lager volume en dit geleidelijk verhogen naarmate je je meer op je gemak voelt.

Zorg er allereerst voor dat je de nieuwste versie van de firmware gebruikt.

Hier zijn enkele extra tips om je te helpen wennen aan je bril:

Stap 1: Experimenteer met verschillende presets

Verschillende presets kunnen zorgen voor een comfortabelere geluidservaring.

Stap 2: Pas de achtergrondgeluidsinstelling aan

Probeer de achtergrondgeluidsinstelling te verlagen van "Standaard" naar "Verlaagd."

Stap 3: Voer het door kalibratie geleide proces uit

Als je het kalibratiegeleide proces nog niet hebt uitgevoerd of het opnieuw moet doen, kan deze stap je ervaring aanzienlijk verbeteren.

Door deze tips te volgen, kun je het acclimatisatieproces soepeler en aangenamer maken. Onthoud dat het volkomen normaal is om in het begin wat ongemak te voelen, maar met tijd en geduld zul je waarschijnlijk een comfortabele auditieve ervaring vinden die je dagelijks leven verbetert.

Geluidsproblemen

Ik hoor mijn eigen stem te hard. Wat moet ik doen?

Je stem als versterkt ervaren is volkomen normaal bij elke gehooroplossing. Dit gebeurt omdat je nu versterking ontvangt van alle geluiden om je heen, inclusief je eigen stem. Het duurt doorgaans ongeveer 30-40 minuten continu gebruik in een lawaaiëring omgeving voordat je je meer op je gemak voelt met dit gevoel, terwijl volledige acclimatisatie meestal binnen enkele dagen plaatsvindt.

Zorg er allereerst voor dat je de nieuwste versie van de firmware gebruikt.

Om je te helpen wennen, overweeg dan de volgende tips te proberen:

Stap 1: Pas de configuratie van de "Eigen Stem" aan

Zorg ervoor dat de instelling "Own Voice" is ingesteld op "Nee." Deze aanpassing kan helpen om de versterking van je stem te verminderen.

Stap 2: Voer het door kalibratie geleide proces uit

Als je het kalibratiegeleide proces nog niet hebt uitgevoerd, of als je het kalibratiegeleide proces opnieuw moet uitvoeren, kan dit je algehele ervaring verbeteren.

Stap 3: Verken verschillende presets

Verschillende geluidsvoorinstellingen kunnen een comfortabelere auditieve ervaring bieden. Voel je vrij om met deze instellingen te experimenteren.

Onthoud, het is heel normaal om je in het begin een beetje vreemd te voelen bij je versterkte stem. Met wat geduld en deze aanpassingen zul je waarschijnlijk al snel een aangename auditieve ervaring vinden.

Geluidsproblemen

Ik gebruik de bril in "frontale" audiomodus, maar geluiden voor me lijken niet versterkt te worden.

Als je audioproblemen hebt met de "Frontal" audiomodus, probeer dan deze stappen:

Stap 1: Controleer de audiomodusconfiguratie

Zorg ervoor dat de audiomodus op "Frontal" staat.

Stap 2: Verhoog het volume

Soms kan het verhogen van het volume de geluidskwaliteit verbeteren.

Stap 3: Probeer verschillende presets

Experimenteer met verschillende geluidspresets om er een te vinden die beter bij jou past.

Stap 4: Begin je bril opnieuw

Als het probleem aanhoudt, probeer ze dan uit en weer aan te zetten.

Stap 5: Zet de bril terug naar fabrieksinstellingen

Als alles faalt, voer dan een fabrieksreset uit.

Geluidsproblemen

**Ik hoor geluiden voor me, maar geluiden van achteren lijken niet versterkt te worden.
Waarom? Wat moet ik doen?**

Als je geluiden voor je hoort maar niet achter je, probeer dan deze stappen:

Stap 1: Pas de audiomodus aan

Schakel de audiomodus in de app van "Frontaal" naar "All-around" om geluiden uit alle richtingen te versterken.

Stap 2: Verhoog de instelling voor achtergrondgeluid

Probeer de achtergrondgeluidsinstelling te verhogen (bijvoorbeeld van "Verlaagd" naar "Standaard").

Stap 3: Verhoog het volume

Het volume verhogen kan de geluidskwaliteit verbeteren.

Stap 4: Experimenteer met verschillende presets

Probeer verschillende geluidspresets om er een te vinden die beter bij je past.

Geluidsproblemen

De bril maakt een fluitend geluid. Wat moet ik doen?

Dit probleem kan om een paar redenen gebeuren. Zo begrijp je het en verbeter je:

Objecten nabij de glazen

Fluitgeluiden kunnen optreden wanneer objecten te dicht bij of te in contact met het beeld zijn.

Veelvoorkomende scenario's zijn onder andere:

- Het montuur aanraken: Het aanpassen of afzetten van je bril kan fluiten veroorzaken.
- Een hoodie dragen: Stof die tegen de bril schuurt kan geluid veroorzaken.
- Bij een muur: Harde oppervlakken in de buurt kunnen het geluid beïnvloeden.
- Wind: Sterke wind kan dit fluitende effect veroorzaken.

Wat te doen:

- Zorg ervoor dat je de nieuwste versie van de firmware gebruikt
- Het lager zetten van het volume en de achtergrondgeluidsinstelling kan helpen om gefluit te minimaliseren
- Proberen een andere Preset te verkennen
- Voer een fabrieksreset uit