

App

App-Konnektivität & Download-Probleme

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

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

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

Schritt 1: Netzwerkverbindung prüfen

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

Schritt 2: Verbindung erneut herstellen

Starten Sie Ihr Mobilgerät neu.

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

App-Konnektivität & Download-Probleme

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

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

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

Schritt 1: Internetverbindung prüfen

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

Schritt 2: Speicherplatz überprüfen

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

Schritt 3: Betriebssystem aktualisieren

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

Schritt 4: App Store neu starten

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

Öffnen Sie ihn erneut und versuchen Sie den Download erneut.

Schritt 5: Telefon neu starten

Ein einfacher Neustart kann oft Downloadprobleme beheben.

App-Konnektivität & Download-Probleme

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

Android-Smartphones

Koppeln eines Bluetooth-Geräts

1. Öffnen Sie die Einstellungen.
2. Tippen Sie auf „Verbundene Geräte“ (oder „Verbindungen“, je nach Gerät).
3. Schalten Sie Bluetooth ein, falls es noch nicht aktiviert ist.
4. Versetzen Sie das Gerät, das Sie koppeln möchten, in den Kopplungsmodus. Bei Bedarf siehe Geräteanleitung
5. Wenn das Gerät in der Liste der verfügbaren Geräte erscheint, tippen Sie auf seinen Namen.
6. Folgen Sie allen Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Kopplungsvorgang abzuschließen. Falls erforderlich, geben Sie den Kopplungscode ein oder bestätigen Sie ihn.

Entkoppeln eines Bluetooth-Geräts

1. Öffnen Sie Einstellungen > Verbundene Geräte (oder Verbindungen)
2. Suchen Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten
3. Tippen Sie auf das Zahnrad-Symbol oder das Menü neben dem Gerätenamen
4. Wählen Sie „Ignorieren“ oder „Entkoppeln“
5. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, falls Sie dazu aufgefordert werden

iPhone

Koppeln eines Bluetooth-Geräts

1. Öffnen Sie Einstellungen > Bluetooth
2. Schalten Sie Bluetooth ein, falls es noch nicht aktiviert ist
3. Versetzen Sie das Gerät, das Sie koppeln möchten, in den Kopplungsmodus
4. Unter „Andere Geräte“ tippen Sie auf den Gerätenamen, sobald er erscheint.
5. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Kopplungsvorgang abzuschließen.

Entkoppeln eines Bluetooth-Geräts

1. Öffnen Sie Einstellungen > Bedienungshilfen > Hörgeräte und tippen Sie auf „Gerät ignorieren“.
2. Öffnen Sie Einstellungen > Bluetooth
3. Suchen Sie unter „Meine Geräte“ das Gerät, das Sie entfernen möchten
4. Tippen Sie auf das Informationssymbol (i) neben dem Gerätenamen
5. Wählen Sie „Dieses Gerät ignorieren“ und bestätigen Sie

Das Gerät wird getrennt und aus Ihrer Liste der gekoppelten Geräte entfernt. Um es in Zukunft wieder zu verbinden, müssen Sie es erneut koppeln.

App-Funktionalitätsprobleme

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

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

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

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

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

Schritt 1: Telefon neu starten & Bluetooth prüfen

- Starten Sie Ihr Telefon neu.
- Stellen Sie sicher, dass Bluetooth aktiviert ist.

Schritt 2: Nuance Audio™ Plus aus- und einschalten

- Brille ausschalten: Halten Sie die Taste am Rahmen etwa 1 Sekunde lang gedrückt.
- Brille einschalten: Drücken und halten Sie die Taste ca. 2 Sekunden, bis die LED am

Bügel grün leuchtet.

- Testen Sie, ob die App jetzt funktioniert.

Schritt 3: App neu installieren

- Falls das Problem weiterhin besteht, deinstallieren Sie die App und installieren Sie sie erneut.

App-Funktionalitätsprobleme

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

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

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

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

Problem 1: Kalibrierungsversuche in einer lauten Umgebung.

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

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

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

In diesem Fall befolgen Sie bitte die folgenden Schritte:

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

Registrierung & Kontoverwaltung

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

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

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

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

Schritt 2: Mit Ihrem bestehenden Konto anmelden

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

Schritt 3: Brille erneut verbinden

Öffnen Sie die App.

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

Registrierung & Kontoverwaltung

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

Die während der Registrierung verwendete E-Mail-Adresse kann nicht geändert werden. Wenn du sie ändern musst, musst du ein neues Konto erstellen. Bevor Sie fortfahren, folgen Sie bitte diesen Schritten, um die mobile App mit Ihrem alten Konto zu öffnen:

SCHRITT 1: Zugriff auf den Bereich "Meine Brille"

Öffne die App

- Tippen Sie auf das Symbol unten rechts auf der Startseite (siehe Visualisierung zur Referenz).
- "Einstellungen" auswählen
- Betreten Sie den Bereich "Meine Brille"

SCHRITT 2: Führe "Forget These Plus" aus

Scrolle nach unten und wähle die Option "Diese Brille vergessen". Diese Aktion befreit Ihre Brille für die Verknüpfung mit einem neuen Konto.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, können Sie erfolgreich ein neues Konto erstellen und Ihre Brille damit verknüpfen. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, können Sie sich gerne melden.

Registrierung & Kontoverwaltung

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

Wenn Sie beim Versuch, Ihre Kontodaten zu erstellen oder zu ändern, eine Fehlermeldung erhalten, folgen Sie diesen Schritten, um das Problem zu beheben:

SCHRITT 1: Überprüfe deine Internetverbindung

Stellen Sie sicher, dass Sie eine funktionierende WLAN- oder Mobildatenverbindung haben. Eine Live-Internetverbindung ist erforderlich, um Änderungen an Ihrem Benutzerprofil vorzunehmen.

SCHRITT 2: Überprüfen Sie die erforderliche Dateneingabe

Überprüfen Sie nochmal, dass Sie alle Pflichtfelder im richtigen Format eintragen. Eine Fehlermeldung erscheint, wenn die eingegebenen Daten nicht den erforderlichen Spezifikationen entsprechen.

SCHRITT 3: Überprüfen Sie die Nutzung der E-Mail-Adresse oder der Telefonnummer

Je nach gewählter Anmeldemethode, E-Mail oder Telefonnummer, müssen Sie eine eindeutige Information angeben, keine anderen Konten dürfen dieselbe E-Mail-Adresse oder Telefonnummer verwenden. Stellen Sie sicher, dass Sie für die Registrierung eine einzigartige E-Mail-Adresse oder Telefonnummer verwenden.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, sollten Sie in der Lage sein, eventuelle Probleme zu beheben, die während des Kontoerstellungs- oder Änderungsprozesses auftreten.

Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, können Sie sich gerne melden.

Registrierung & Kontoverwaltung

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

Ein OTP (One-Time-Password) ist ein einzigartiger Code, der Sicherheit gewährleistet, indem er eine einmalige Nutzung beim Anmelden erlaubt und in der Willkommens-E-Mail gesendet wird. Der einmalige Passwort-Zahlencode wird verwendet, um Ihre Identität und die Gültigkeit der während des Registrierungsprozesses angegebenen E-Mail-Adresse zu bestätigen und Ihr Passwort abzurufen.

Wenn Sie Ihren OTP-Code während der Registrierung nicht erhalten, folgen Sie bitte diesen Schritten, um das Problem zu lösen:

SCHRITT 1: Überprüfen Sie, ob die auf dem OTP-Eingabebildschirm angezeigte E-Mail-Adresse oder Telefonnummer korrekt ist.

SCHRITT 2: Tippen Sie auf 'OTP-Code erneut senden'. Wenn Sie sich per E-Mail registriert haben, wird der Code an Ihren Posteingang gesendet; wenn Sie sich telefonisch registriert haben, erhalten Sie diese per SMS.

SCHRITT 3: Geben Sie den erhaltenen OTP-Code ein.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, können Sie Ihre Registrierung abschließen. Sollten Sie weitere Probleme haben, kontaktieren Sie uns bitte.
Für weitere Unterstützung kontaktieren Sie uns.

Registrierung & Kontoverwaltung

Wie aktualisiere ich meine Login-Telefonnummer?

Die Telefonnummer, die zur Authentifizierung bei der Nuance Audio-Anwendung™ verwendet wird, kann nicht verändert werden. Wenn du sie ändern musst, musst du ein neues Konto erstellen. Bevor Sie fortfahren, folgen Sie bitte diesen Schritten, um die mobile App mit Ihrem alten Konto zu öffnen:

SCHRITT 1: Zugriff auf den Bereich "Meine Brille"

Öffne die App

- Tippen Sie auf das Symbol unten rechts auf der Startseite (siehe Visualisierung zur Referenz).
- Betreten Sie den Bereich "Meine Brille"

SCHRITT 2: Führe "Forget These Plus" aus

Scrolle nach unten und wähle die Option "Diese Brille vergessen". Diese Aktion befreit Ihre Brille für die Verknüpfung mit einem neuen Konto.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, können Sie erfolgreich ein neues Konto erstellen und Ihre Brille damit verknüpfen.

Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, können Sie sich gerne melden.

Akku & Laden

Brillenladeprobleme

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

Wenn Ihre Brille nicht lädt, folgen Sie bitte diesen Schritten:

Schritt 1: Überprüfe die Ladeposition

Stellen Sie sicher, dass der Ladebereich der Brille nach oben zeigt und korrekt auf dem Ladepad ausgerichtet ist.

Schritt 2: Verwenden Sie ein geeignetes Netzteil und Kabel

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

Schritt 3: Verbindungen überprüfen

Bestätigen Sie, dass das Ladepad sicher mit dem Ladekabel verbunden ist und dass das Kabel ordnungsgemäß am Netzteil angeschlossen ist. Beim Einstecken des Kabels achte darauf, dass für 3 Sekunden ein dauerhaftes grünes Licht angeht, das die richtige Verbindung und das Einschalten anzeigt. Wenn ein rotes Licht blinkt oder keine Lampe leuchtet, bedeutet das, dass das Ladepad defekt ist – kontaktieren Sie den Kundenservice für weitere Unterstützung.

Schritt 4: Überprüfen Sie das Netzteil

Überprüfe, ob das Netzteil in gutem Zustand ist und nicht beschädigt ist.

Schritt 5: Brillenposition anpassen

Wenn alles in Ordnung scheint und die Brille immer noch nicht lädt, versuche, sie vorsichtig auf dem Pad zu positionieren.

Schritt 6: Stellen Sie sicher, dass die Brille korrekt auf dem Ladepad positioniert ist.

Dann: Schalte dein Handy aus und schalte es ein, öffne die Nuance Audio™ App, warte etwa 20 Sekunden und du solltest die Ladeanzeige auf dem Bildschirm sehen

Diese Schritte sollten helfen, das Ladeproblem mit Ihrem Nuance Audio™ Plus zu lösen. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, können Sie sich gerne melden. Kontaktieren Sie uns.

Brillenladeprobleme

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

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

Schritt 1: Brille vollständig entladen

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

Schritt 2: Brille aufladen

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

Brillenladeprobleme

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

Optimierung der Akkuleistung und -lebensdauer Ihrer Nuance Audio™ Brille

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

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

Schritt 1: Brille zurücksetzen

Setzen Sie Ihre Brille auf die Werkseinstellungen zurück.

Schritt 2: Brille vollständig entladen und aufladen

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

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

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

Brillenladeprobleme

Was soll ich tun, wenn die Brille nicht zu laden beginnt, wenn ich sie in das Nuance Audio™ Plus – Charging Case lege?

Stellen Sie zunächst sicher, dass das Nuance Audio™ Plus - Charging Case ausreichend geladen ist. Sie können den Akkustand anhand der LED-Anzeigen am Charging Case oder in der Nuance Audio™ App überprüfen.

Wenn der Akku des Charging Case schwach ist, laden Sie ihn mit dem im Lieferumfang enthaltenen USB-C-Kabel auf.

Brillenladeprobleme

Was soll ich tun, wenn der Ladevorgang der Brille oder des Nuance Audio™ Plus – Charging Case nicht 100% erreicht?

Überprüfen Sie zunächst, dass das Nuance Audio™ Plus - Charging Case ausreichend geladen ist. Sie können den Akkustand anhand der LED-Anzeigen am Charging Case oder in der Nuance Audio™ App überprüfen.

Wenn der Akkustand niedrig ist, laden Sie das Charging Case mit dem im Lieferumfang enthaltenen USB-C-Kabel auf.

Probleme beim Aufladen der Remote Plus

Meine Remote Plus ist leer. Was soll ich tun?

Wenn der Remote Plus leer ist, musst du den Akku austauschen. Befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Öffnen Sie das Batteriefach

Öffnen Sie vorsichtig das Batteriefach mit einer Nadel oder einem Zahnstocher. (Visuelle Elemente hinzufügen)

Schritt 2: Entfernen Sie die alte Batterie

Entferne vorsichtig die alte Batterie mit dem Stift oder Zahnstocher und setze eine neue CR2450-Batterie ein.

Schritt 3: Schließen Sie das Batteriefach

Schiebe die Batteriefachtür wieder zurück.

Wenn Sie diese Schritte befolgen, stellen Sie sicher, dass Ihre Fernbedienung wieder einsatzbereit ist.

Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, können Sie sich gerne an uns wenden.

Firmware

Firmware und System Update Probleme

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

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

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

Schritt 1: Stellen Sie die Internetverbindung sicher

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

Schritt 2: Überprüfen Sie den Status der Brille

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

Schritt 3: Verwenden Sie das Gerät während des Updates nicht

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

Schritt 4: Überprüfen der Autorisierung von Hintergrundaktivitäten

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

Schritt 5: Bitte vermeiden Sie die Bildschirmsperre des Smartphones während des Firmware-Updates

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

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

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

Firmware und System Update Probleme

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

Wenn Ihre Nuance Audio™ Plus nach einem Firmware-Update nicht reagiert, versuchen Sie die folgenden Schritte:

Schritt 1: Brille neu starten

- Schalten Sie die Brille mit der Ein-/Ausschalttaste am Rahmen aus und wieder ein

Schritt 2: Brille vollständig aufladen

- Legen Sie die Brille auf das Charging Pad und lassen Sie sie vollständig aufladen
- Versuchen Sie, sie nach vollständigem Laden erneut einzuschalten

Schritt 3: Werkseinstellungen zurücksetzen

- Halten Sie die „+“- und „-“-Tasten gleichzeitig für 10 Sekunden gedrückt
- Lassen Sie die Tasten los, wenn die LED lila leuchtet

Nach dem Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen müssen Sie die Brille erneut mit der App koppeln.

Anweisungen zum Entfernen und erneuten Koppeln Ihrer Brille finden Sie unter.
Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie bitte unseren Kundensupport.

Firmware und System Update Probleme

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

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

Schritt 1: Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung

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

Schritt 2: Überprüfen Sie den Ladezustand der Brille

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

Schritt 3: Verwenden Sie die Geräte nicht

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

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

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

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

Allgemeine Schritte zur Problembehebung

Telefonanrufe

Was soll ich tun, wenn die Telefonanruffunktion aktiviert ist, ich aber keine Anrufe erhalte?

Wenn die Funktion Telefonanrufe in der App aktiviert ist, führen Sie bitte die folgenden Schritte durch:

Schritt 1: Überprüfen Sie die Bluetooth-Verbindung

- Stellen Sie sicher, dass die Brille ordnungsgemäß über Bluetooth mit Ihrem Telefon verbunden ist.

Schritt 2: Überprüfen Sie die Verbindung des Hörgeräts (iPhone)

- Öffnen Sie Einstellungen > Bedienungshilfen > Hörgeräte.
- Wählen Sie Nuance Audio™ Plus als Ihr Made for iPhone (MFi) Hörgerät aus.
- Tippen Sie auf das Dialogfeld und warten Sie, bis die Verbindung abgeschlossen ist.
- Kehren Sie zur Nuance Audio™ App zurück und tippen Sie auf „Fertig“.

Schritt 3: Überprüfen Sie die Einstellungen für das Telefon-Streaming

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App.
- Gehen Sie zu Menü > Einstellungen > Telefon-Streaming.
- Stellen Sie sicher, dass sowohl „Anrufe“ als auch „Benachrichtigungstöne“ aktiviert sind.

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

Telefonanrufe

Warum funktionieren die Bedienelemente an der Brille während eines Anrufs nicht?

Wenn die Bedienelemente Ihrer Brille während eines Telefonats nicht funktionieren, stellen Sie sicher, dass die Shortcuts in der Nuance Audio™ App aktiviert sind:

1. Öffnen Sie die Nuance Audio™ App
2. Tippen Sie auf das Menü-Symbol in der unteren rechts auf der Startseite
3. Wählen Sie „Einstellungen“
4. Wählen Sie „Shortcuts“
5. Stellen Sie sicher, dass sowohl „Doppeltippen“ als auch „Voreinstellungen ändern“ aktiviert sind.

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

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wenn Sie das Betriebssystem Ihres Smartphones auf dem neuesten Stand halten, stellen Sie die Kompatibilität mit der Nuance Audio™ App sicher.

Android-Smartphones

So überprüfen Sie, ob Updates verfügbar sind:

1. Öffnen Sie die Einstellungen
2. Tippen Sie auf System
3. Wählen Sie Systemupdate oder Software-Update
4. Wenn ein Update verfügbar ist, folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um es herunterzuladen und zu installieren

Zum Herunterladen von Updates wird eine WLAN-Verbindung empfohlen. Schalten Sie Ihr Gerät während der Installation nicht aus.

iPhone

So suchen Sie nach verfügbaren Updates:

1. Öffnen Sie die Einstellungen
2. Tippen Sie auf Allgemein
3. Wählen Sie Software-Update
4. Wenn ein Update verfügbar ist, tippen Sie auf Herunterladen und Installieren
5. Sobald der Download abgeschlossen ist, tippen Sie auf Jetzt installieren
6. Ihr iPhone wird neu gestartet und beginnt mit dem Aktualisierungsvorgang.

Zum Herunterladen von Updates wird eine WLAN-Verbindung empfohlen. Schalten Sie Ihr Gerät während der Installation nicht aus.

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie lade ich eine neue App auf mein Handy?

Apps auf Android-Smartphones herunterladen

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

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

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

Apps auf iOS-Smartphones herunterladen

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

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

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

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie aktualisiere ich auf meinem Handy Apps?

Apps auf Android-Smartphones aktualisieren

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

1. Öffnen Sie den Google Play Store, indem Sie auf das Play Store-Symbol auf Ihrem Startbildschirm oder im App-Drawer tippen.
2. Tippen Sie auf Ihr Profilbild in der oberen rechten Ecke des Bildschirms.
3. Wählen Sie im Menü „Apps und Geräte verwalten“.

4. Wechseln Sie zum Tab „Übersicht“ und tippen Sie auf „Updates verfügbar“. Es wird eine Liste der Apps angezeigt, für die ein Update verfügbar ist.
5. App aktualisieren: Suchen Sie die App, die Sie aktualisieren möchten, und tippen Sie neben ihr auf „Aktualisieren“. Wenn Sie alle Apps auf einmal aktualisieren möchten, tippen Sie auf „Alle aktualisieren“.

Apps auf iOS-Smartphones aktualisieren

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

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

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie schalte ich Bluetooth auf meinem Handy ein oder aus?

Befolgen Sie diese Schritte:

1. Stellen Sie die Nähe sicher
Halten Sie Ihre Brille und Ihr Telefon während der Kopplung nah beieinander.
2. Überprüfen Sie die Gerätestromversorgung
Überprüfen Sie, ob beide Geräte eingeschaltet sind.
3. Bluetooth aktivieren
Bestätigen Sie, dass Bluetooth auf Ihrem Telefon aktiviert ist.
4. Überprüfen Sie den Akkustand
Stellen Sie sicher, dass beide Geräte aufgeladen sind.
5. Überprüfen Sie die Kontoverknüpfung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Brille mit dem richtigen Konto verknüpft ist. Wenn sie mit einem anderen Konto verknüpft ist, befolgen Sie folgende Schritte:
 - Öffnen Sie die App, tippen Sie auf das Symbol unten rechts, gehen Sie zu Einstellungen > Meine Brille und wählen Sie Diese Brille entfernen.
6. Wenn ein Popup mit der folgenden Fehlermeldung erscheint: „Die Nuance Audio™ Plus wird bereits mit einem anderen Konto verwendet...“, ist Ihre Brille mit einem anderen Konto verknüpft.
Melden Sie sich mit dem richtigen Konto an, um die Brille zu trennen, indem Sie zu Einstellungen > Meine Brille gehen und „Diese Brille entfernen“ auswählen, oder kontaktieren Sie uns, um Unterstützung anzufordern.
7. Wenn ein Popup mit der folgenden Fehlermeldung erscheint: „Serverfehler: xxxx“, kontaktieren Sie bitte den Kundensupport (geben Sie den Fehlercode, die E-Mail-Adresse und die Seriennummer (SN) der Brille an).

Für weitere Unterstützung kontaktieren Sie uns bitte.

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie schlieÙe und öffne ich eine App auf meinem Telefon?

Für iOS:

Um eine App zu schließen:

1. App-Wechsler öffnen:

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

2. App finden und schließen:

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

Um die App erneut zu öffnen:

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

Für Android:

Um eine App zu schließen:

1. Öffnen Sie die zuletzt verwendeten Apps:

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

2. App finden und schließen:

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

Um die App erneut zu öffnen:

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

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie kann ich den Speicherplatz auf meinem Mobiltelefon überprüfen?

Für iOS:

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

2. Überprüfen Sie die Statusleiste: Achten Sie auf die Signalbalken und das Netzwerksymbol (5G, LTE).

Wenn „Kein Dienst“ angezeigt wird, besteht keine Verbindung.

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

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

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

Für Android:

1. Aktivieren Sie mobile Daten: Gehen Sie zu "Einstellungen" > "Verbindungen" (oder "Netzwerk & Internet") > "Mobile Daten".

2. Überprüfen Sie die Statusleiste: Achten Sie auf Signalbalken und Netzwerksymbole. „Kein Dienst“ oder „E“ weist auf eine schwache oder fehlende Verbindung hin.

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

4. Überprüfen Sie das WLAN: Vergewissern Sie sich, dass das WLAN eingeschaltet ist oder dass Sie mobile Daten verwenden, wenn WLAN nicht verbunden ist.

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

6. Starten Sie die mobilen Daten neu: Deaktivieren und aktivieren Sie die mobilen Daten oder starten Sie Ihr Gerät neu.

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

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

Für iOS:

1. Aktivieren Sie mobile Daten: Gehen Sie zu "Einstellungen" > "Mobilfunk" und aktivieren Sie diese.
2. Überprüfen Sie die Statusleiste: Achten Sie auf die Signalbalken und das Netzwerksymbol (5G, LTE). Wenn „Kein Dienst“ angezeigt wird, besteht keine Verbindung.
3. Testen Sie die Verbindung: Öffnen Sie einen Browser und versuchen Sie, eine Webseite zu laden.
4. Überprüfen Sie das WLAN: Vergewissern Sie sich, dass Ihr Gerät mit einem WLAN-Netzwerk verbunden ist oder aktivieren Sie das WLAN.
5. Stellen Sie sicher, dass der Flugmodus deaktiviert ist: Prüfen Sie in den Einstellungen oder im Kontrollzentrum, ob der Flugmodus ausgeschaltet ist.

Für Android:

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

Allgemeine Aktionen Auf Ihrem Telefon

Wie erstelle ich ein Google- oder Apple-Konto?

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

Um Ihnen die Umstellung zu erleichtern, sollten Sie die folgenden Tipps beachten:

SCHRITT 1: Passen Sie die „Eigene Stimme“-Einstellung an
Stellen Sie sicher, dass die „Eigene Stimme“-Einstellung auf „Nein“ gesetzt ist. Diese Anpassung hilft, die Verstärkung Ihrer Stimme zu verringern.

SCHRITT 2: Führen Sie den geführten Einstellungsprozess durch
Wenn Sie den angeleiteten Einstellungsprozess noch nicht abgeschlossen haben oder ihn erneut durchführen möchten, kann dies Ihr Hörerlebnis deutlich verbessern.

SCHRITT 3: Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen
Verschiedene Klangvoreinstellungen können ein angenehmeres Hörerlebnis bieten. Probieren Sie diese Einstellungen aus.

Denken Sie daran: Es ist völlig normal, dass man sich anfangs etwas befremdet fühlt, wenn die eigene Stimme verstärkt wird. Mit etwas Geduld und den oben genannten Anpassungen werden Sie bald ein angenehmeres Hörerlebnis haben. Bei weiteren Fragen oder wenn Sie Unterstützung benötigen, können Sie uns gerne kontaktieren.

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

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

Es gibt mehrere mögliche Gründe:

- Die Brille ist möglicherweise ausgeschaltet. Um sie einzuschalten, schieben Sie die Ein-/Ausschalttaste am rechten Bügel nach vorne, bis die rote Markierung nicht mehr sichtbar ist. Die LED am rechten Bügel leuchtet auf und eine Sprachansage gibt den Akkustand bekannt.

Die LED-Farbe zeigt auch den Akkustand an:

- Grün: Akkustand über 90%
- Orange: Akkustand zwischen 21% und 89%
- Rot: Akkustand unter 20%

Wenn der Akku schwach ist, blinkt die LED rot. Die Brille schaltet sich automatisch aus, wenn der Akku leer ist.

- Der Akku könnte leer sein. Legen Sie die Brille auf das Nuance Audio™ Plus - Charging Pad, um sie aufzuladen. Die LED des Charging Pads leuchtet grün, wenn die Brille vollständig aufgeladen ist (96% oder mehr).

Wenn die Brille nach dem Aufladen immer noch nicht reagiert, versuchen Sie, sie neu zu starten. Für Anweisungen siehe die FAQ „Wie erzwingen Sie den Neustart meiner Brille?“

Für weitere Unterstützung wenden Sie sich bitte an den Kundensupport.

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

Mein Charging Pad lässt sich nicht einschalten oder scheint nicht zu reagieren. Was soll ich tun?

Überprüfen Sie bitte die folgenden Punkte:

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

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

Allgemeine Energieversorgungsprobleme

Meine Remote Plus lässt sich nicht einschalten oder scheint nicht zu reagieren. Was soll ich tun?

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

1. Öffnen Sie das Batteriefach:

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

2. Ersetzen Sie die Batterie:

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

3. Schließen Sie das Fach:

Schieben Sie die Tür des Batteriefachs zurück und stellen Sie sicher, dass sie sicher einrastet.

4. Testen Sie die Remote Plus:

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

Für weitere Unterstützung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Allgemeines Unerwartetes Verhalten der Brille

Wie erzwingen Sie den Neustart meiner Brille?

Wenn Ihr Nuance Audio™ Plus nicht mehr reagiert und keine Benutzereingaben annimmt, befolgen Sie diese Schritte:

Schritt 1: Starten Sie die Brille neu

- Schalten Sie die Brille mit der Ein-/Ausschalttaste am Rahmen aus
- Warten Sie einige Sekunden und schalten Sie die Brille dann wieder ein

Schritt 2: Führen Sie einen Werksreset durch

Wenn der Neustart der Brille das Problem nicht löst, führen Sie einen Werksreset durch.

Allgemeines Unerwartetes Verhalten der Brille

Wie kann ich meine Brille auf Werkseinstellungen zurücksetzen?

Sie können einen Werksreset auf zwei Arten durchführen:

1. Mit der Nuance Audio™ App

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App auf Ihrem Mobiltelefon
- Tippen Sie auf das Menüsymbol unten rechts auf der Startseite
- Wählen Sie „Meine Brille“
- Scrollen Sie bis zum Ende der Seite und tippen Sie auf „Werkseinstellungen zurücksetzen“

2. Mit der Brille

- Halten Sie die „+“- und „-“-Tasten gleichzeitig 10 Sekunden lang gedrückt
- Lassen Sie die Tasten los, wenn die LED lila leuchtet

Wichtiger Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass das Gerät durch das Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen auf die ursprünglichen Einstellungen zurückgesetzt wird.

Dies umfasst die folgenden Änderungen: ursprüngliche Audio-Konfiguration, „Kalibrierung“, gekoppelte Geräte. Bitte beachten Sie außerdem, dass Sie nach Abschluss des Reset-Vorgangs 1 Minute warten müssen, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Warten Sie nach Abschluss des Werksresets 1 Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Nach dem Zurücksetzen Ihrer Brille:

1. Entfernen Sie die Brille aus der App

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App auf Ihrem Mobiltelefon
- Tippen Sie auf das Menüsymbol unten rechts auf der Startseite
- Wählen Sie „Meine Brille“
- Scrollen Sie bis zum Ende der Seite und tippen Sie auf „Brille ignorieren“

Nachdem Sie diesen Schritt abgeschlossen haben, warten Sie 1 Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

2. Entfernen Sie die Bluetooth-Kopplung aus Ihrem Telefon

3. Koppeln Sie die Brille erneut

4. Führen Sie die Kalibrierung erneut durch

5. Stellen Sie Ihre bevorzugten Einstellungen wieder her

Dazu gehören Voreinstellungen, Einstellungen der eigenen Stimme und alle anderen personalisierten Konfigurationen.

Für weitere Unterstützung wenden Sie sich bitte an den Kundensupport.

Allgemeines Unerwartetes Verhalten der Brille

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

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

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

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

Koppelung & Konnektivität

Probleme Mit der Konnektivität

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

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

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

Wenn das Problem weiterhin besteht, befolgen Sie diese Schritte:

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

Schritt 2: Starten Sie die App neu

Schritt 3: Entfernen und entkoppeln Sie die Brille

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

Schritt 4: Koppeln Sie die Brille erneut

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

Schritt 5: Stellen Sie sicher, dass Bluetooth auf Ihrem Smartphone aktiviert ist, und überprüfen Sie in den Bluetooth-Einstellungen Ihres Smartphones, ob Ihre Brille dort noch aufgeführt ist.

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

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

Probleme Mit der Konnektivität

Meine Brille hat die Verbindung zur Remote Plus getrennt. Was soll ich tun?

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

Schritt 1: Nähe der Geräte

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

Schritt 2: Stromstatus

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

Schritt 3: Akkustände

Vergewissern Sie sich, dass beide Geräte ausreichend aufgeladen sind.

Schritt 4: Geräte erneut koppeln

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

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

Störungsprobleme

**Apple Pay wird aktiviert, wenn mein iPhone in die Nähe des Charging Pads kommt.
Was soll ich tun?**

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

Apple Pay schließen

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

Zukünftige Vorfälle verhindern

a. Halten Sie Apple Pay-fähige Geräte fern von aktiven Ladepads.

b. Deaktivieren Sie die Apple Pay-App auf Ihrem Gerät.

Koppelungsfehler

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

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

Schritt 1: Entfernen Sie die Brille aus der mobilen App

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

Schritt 2: Bluetooth-Verbindung entfernen

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

Schritt 3: Brille erneut koppeln

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

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

Koppelungsfehler

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

Befolgen Sie die folgenden Schritte:

Schritt 1: Halten Sie die Geräte nah beieinander

Stellen Sie sicher, dass Ihre Brille und Ihr Smartphone während des Kopplungsvorgangs nah beieinander sind.

Schritt 2: Überprüfen Sie, dass beide Geräte eingeschaltet sind

Stellen Sie sicher, dass sowohl Ihre Brille als auch Ihr Smartphone eingeschaltet sind.

Schritt 3: Bluetooth aktivieren

Stellen Sie sicher, dass Bluetooth auf Ihrem Smartphone aktiviert ist.

Schritt 4: Überprüfen Sie den Akkustand

Stellen Sie sicher, dass beide Geräte ausreichend aufgeladen sind. Weitere Informationen zum Akkustand der Brille finden Sie unter.

Schritt 5: Überprüfen Sie die Kontoverknüpfung

Stellen Sie sicher, dass Ihre Brille mit dem richtigen Konto verknüpft ist. Wenn Sie die Meldung „Nuance Audio™ Plus wird bereits mit einem anderen Konto verwendet...“ sehen, ist Ihre Brille mit einem anderen Konto verknüpft. Melden Sie sich mit dem Konto an, das derzeit mit den Brillen verknüpft ist, und entfernen Sie sie, indem Sie diese Schritte befolgen:

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App auf Ihrem mobilen Gerät
- Tippen Sie auf das Menüsymbol in der unteren rechten Ecke der Startseite
- Wählen Sie „Meine Brille“
- Tippen Sie unten auf der Seite auf „Diese Brille ignorieren“

Schritt 6: Entfernen Sie die Bluetooth-Kopplung

Android:

- Öffnen Sie Einstellungen > Verbundene Geräte (oder Verbindungen)
- Suchen Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten
- Tippen Sie auf das Zahnrad-Symbol oder das Menü neben dem Gerätenamen
- Wählen Sie „Ignorieren“ oder „Entkoppeln“
- Bestätigen Sie Ihre Auswahl, falls Sie dazu aufgefordert werden

iPhone:

- Öffnen Sie Einstellungen > Bedienungshilfen > Hörgeräte und tippen Sie auf „Gerät vergessen“
- Öffnen Sie Einstellungen > Bluetooth
- Suchen Sie unter „Meine Geräte“ das Gerät, das Sie entfernen möchten
- Tippen Sie auf das Informationssymbol (i) neben dem Gerätenamen
- Wählen Sie „Dieses Gerät vergessen“ und bestätigen Sie

Nachdem Sie die Bluetooth-Kopplung entfernt haben:

- Schalten Sie die Brille mit der Einschalttaste aus
- Warten Sie mindestens 12 Sekunden
- Schalten Sie die Brille wieder ein und versuchen Sie erneut, sie zu koppeln

Schritt 7: Wenn Sie die Meldung „Serverfehler: XXXX“ sehen

Bitte kontaktieren Sie unseren Kundensupport und geben Sie folgende Informationen an:

- Den Fehlercode
- Die mit Ihrem Konto verknüpfte E-Mail-Adresse
- Die Seriennummer (SN) Ihrer Brille

Koppelungsfehler

Ich habe eine Fehlermeldung erhalten, als ich versucht habe, Nuance Audio™ Plus - Remote zu koppeln. Was soll ich tun?

Wenn Sie Probleme beim Koppeln von Nuance Audio™ Plus – Remote haben, versuchen Sie die folgenden Schritte:

Schritt 1: Überprüfen Sie den Akku

Stellen Sie sicher, dass sowohl die Brille als auch die Remote Plus ausreichend aufgeladen sind. Weitere Informationen zum Akkustand der Brille finden Sie unter.

Schritt 2: Aktivieren Sie den Kopplungsmodus auf der Brille

- Halten Sie entweder die „+“- oder die „-“-Taste 8 Sekunden lang gedrückt, bis die blaue LED zu blinken beginnt.

Schritt 3: Aktivieren Sie den Kopplungsmodus auf Nuance Audio™ Plus – Remote

- Halten Sie die Seitentaste 8 Sekunden lang gedrückt, bis die blaue LED zu blinken beginnt.

Schritt 4: Kopplung abschließen

- Halten Sie die Nuance Audio™ Remote Plus nahe an die Brille, um den Kopplungsvorgang abzuschließen.

Schritt 5: Kopplung bestätigen

- Wenn die Kopplung erfolgreich ist, leuchten die LEDs an beiden Geräten für einige Sekunden durchgehend blau.
- Die Brille gibt außerdem einen „Erfolg“-Signalton ab

Wenn das Problem weiterhin besteht, finden Sie weitere Informationen zur Fehlerbehebung in der Bedienungsanleitung.

Um mehr über Nuance Audio™ Plus - Remote zu erfahren, sehen Sie sich bitte das entsprechende Video an.

Koppelungsfehler

Ich habe eine Fehlermeldung erhalten, als ich versucht habe, meine Brille zu suchen und mit meinem Telefon zu koppeln. Was soll ich tun?

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, Ihre Nuance Audio™ Plus erneut mit Ihrem Smartphone zu verbinden, versuchen Sie die folgenden Schritte:

Schritt 1: Brille überprüfen

- Stellen Sie sicher, dass die Brille aufgeladen, eingeschaltet und in der Nähe Ihres Telefons ist. Weitere Informationen zum Akku finden Sie unter.

Schritt 2: Brille aus der App entfernen

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App auf Ihrem Mobilgerät
- Tippen Sie auf das Menüsymbol unten rechts auf der Startseite
- Wählen Sie „Meine Brille“
- Tippen Sie unten auf der Seite auf „Diese Brille vergessen“

Warten Sie nach Abschluss dieses Schrittes 1 Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Schritt 3: Bluetooth-Kopplung entfernen

Android:

- Öffnen Sie Einstellungen > Verbundene Geräte (oder Verbindungen)
- Suchen Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten
- Tippen Sie auf das Zahnradsymbol oder das Menü neben dem Gerätenamen
- Wählen Sie „Ignorieren“ oder „Entkoppeln“
- Bestätigen Sie Ihre Auswahl, falls Sie dazu aufgefordert werden

iPhone:

- Öffnen Sie Einstellungen > Bedienungshilfen > Hörgeräte und tippen Sie auf „Gerät ignorieren“
- Öffnen Sie Einstellungen > Bluetooth Unter „Meine Geräte“ suchen Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten.
- Tippen Sie auf das Informationssymbol (i) neben dem Gerätenamen.
- Wählen Sie „Dieses Gerät ignorieren“ und bestätigen Sie

Nach Entfernen der Bluetooth-Kopplung:

- Schalten Sie die Brille mit der Ein-/Ausschalttaste aus
- Warten Sie mindestens 12 Sekunden
- Schalten Sie die Brille wieder ein

Schritt 4: Brille in den Kopplungsmodus versetzen

- Halten Sie entweder die „+“- oder die „-“-Taste 8 Sekunden lang gedrückt, bis die blaue LED zu blinken beginnt.

Schritt 5: Kontoverknüpfung überprüfen

Wenn die Brille mit einem anderen Konto verknüpft ist, erscheint eine Fehlermeldung. Entfernen Sie die Brille in diesem Fall aus dem ursprünglichen Konto, indem Sie die Anweisungen in Schritt 2 befolgen.

Koppelungsfehler

Fehlermeldung „Nuance Audio™ Plus ist bereits in Verwendung“ während der Kopplung. Was soll ich tun?

Diese Nachricht weist darauf hin, dass Ihre Brille derzeit mit einem anderen Konto verknüpft ist. Jede Nuance Audio™ Plus kann jeweils nur mit einem Konto verknüpft werden.

So koppeln Sie Brille mit einem neuen Konto:

Schritt 1: Melden Sie sich mit dem derzeit mit der Brille verknüpften Konto an

- Melden Sie sich in der Nuance Audio™ App mit dem Konto an, das zuvor mit der Brille gekoppelt wurde.

Schritt 2: Brille aus dem Konto entfernen

- Öffnen Sie die Nuance Audio™ App auf Ihrem Mobilgerät
- Tippen Sie auf das Menüsymbol unten rechts auf der Startseite
- Wählen Sie „Meine Brille“
- Tippen Sie unten auf der Seite auf „Diese Brille ignorieren“

Warten Sie nach Abschluss dieses Schrittes 1 Minute, bevor Sie die Brille wieder einschalten.

Schritt 3: Bluetooth-Kopplung entfernen

Android:

- Öffnen Sie Einstellungen > Verbundene Geräte (oder Verbindungen)
- Suchen Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten
- Tippen Sie auf das Zahnradsymbol oder das Menü neben dem Gerätenamen
- Wählen Sie „Ignorieren“ oder „Entkoppeln“
- Bestätigen Sie Ihre Auswahl, falls Sie dazu aufgefordert werden

iPhone:

- Öffnen Sie Einstellungen > Bedienungshilfen > Hörgeräte und tippen Sie auf „Gerät ignorieren“
- Öffnen Sie Einstellungen > Bluetooth Unter „Meine Geräte“ finden Sie das Gerät, das Sie entfernen möchten.
- Tippen Sie auf das Informationssymbol (i) neben dem Gerätenamen.
- Wählen Sie „Dieses Gerät ignorieren“ und bestätigen Sie

Nach dem Entfernen der Bluetooth-Kopplung:

- Schalten Sie die Brille mit der Ein-/Ausschalttaste aus.
- Warten Sie mindestens 12 Sekunden.
- Schalten Sie die Brille wieder ein.

Sie können die Brille nun mit einem neuen Konto koppeln.

Klang

Allgemeine Verstärkungsprobleme

Ich habe keine Klangverstärkung. Was soll ich tun?

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

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

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

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

Allgemeine Verstärkungsprobleme

Ich habe eine eingeschränkte Klangverstärkung, Was soll ich tun?

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

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

Schritt 2: Wählen Sie eine andere Voreinstellung
Falls die Lautstärkeanpassung nicht ausreicht, versuchen Sie, zu einer anderen Voreinstellung zu wechseln.

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

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

Wenn Sie diese Schritte befolgen, sollte die Klangverstärkung Ihrer Brille verbessert werden. F

Allgemeine Verstärkungsprobleme

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

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

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

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

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

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

Klangprobleme

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

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

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

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

Klangprobleme

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

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

Zunächst einmal stellen Sie bitte sicher, dass Sie die neueste Version der Firmware verwenden: „Wie kann ich die Brillen-Firmware aktualisieren?“.

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

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

Schritt 2: Passen Sie die Einstellung für Hintergrundgeräusche an
Versuchen Sie, die Hintergrundgeräusch-Einstellung von „Standard“ auf „Reduziert“ zu stellen.

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

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

Klangprobleme

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

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

Zunächst einmal stellen Sie bitte sicher, dass Sie die neueste Version der Firmware verwenden: „Wie kann ich die Brillen-Firmware aktualisieren?“.

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

Schritt 1: Passen Sie die „Eigene Stimme“-Einstellung an
Stellen Sie sicher, dass die „Eigene Stimme“-Einstellung auf „Nein“ gesetzt ist. Diese Anpassung hilft, die Verstärkung Ihrer Stimme zu verringern.

Schritt 2: Führen Sie den Kalibrierungsprozess durch
Falls Sie den angeleiteten Kalibrierungsprozess noch nicht abgeschlossen haben oder ihn erneut durchführen möchten, kann dies Ihr Hörerlebnis verbessern.

Schritt 3: Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen
Verschiedene Klangvoreinstellungen können ein angenehmeres Hörerlebnis bieten. Probieren Sie diese Einstellungen aus.

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

Klangprobleme

Ich verwende die Brille im Audio-Modus „Frontal“, aber die Geräusche vor mir scheinen nicht verstärkt zu werden. Was soll ich tun?

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

1. Überprüfen Sie die Audiomodus-Einstellung: Vergewissern Sie sich, dass der Audiomodus korrekt auf „Frontal“ eingestellt ist.
2. Lautstärke erhöhen: Versuchen Sie, die Lautstärke zu erhöhen, um eine bessere Klangqualität zu erzielen.
3. Experimentieren Sie mit verschiedenen Voreinstellungen: Testen Sie verschiedene Klangvoreinstellungen, um die für Sie am besten geeignete zu finden.
4. Neustart der Brille: Wenn das Problem weiterhin besteht, schalten Sie die Brille aus und wieder ein, um eventuelle Fehler zu beheben.
5. Werksreset durchführen: Falls alle anderen Schritte nicht helfen, setzen Sie die Brille auf die Werkseinstellungen zurück.

Klangprobleme

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

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

Schritt 1: Audiomodus anpassen

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

Schritt 2: Hintergrundgeräusche anpassen

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

Schritt 3: Lautstärke erhöhen

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

Schritt 4: Voreinstellungen ausprobieren

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

Klangprobleme

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

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

Objekte in der Nähe der Brille

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

Häufige Szenarien sind:

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

Was Sie tun können:

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