

Felsökning: laddningsbara hörapparater & laddare

1. Inkonsekvent laddningsbeteende:

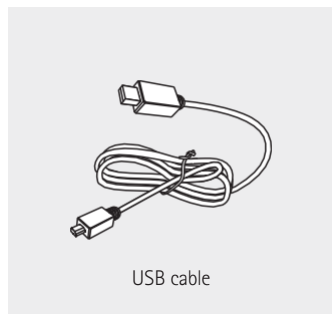
- Hörapparaterna visar en lägre laddning i appen än väntat efter laddning (notera att medan hörapparaterna sitter i laddaren, kan laddningsstatus visas felaktigt).
- Hörapparaters LED blinkar grön efter mer än 6 timmar i laddaren – ändras inte till fast grön.
- Hörapparaters LED är avstängd i laddaren, trots att den är ansluten till strömkälla.
- När den tas ur laddaren, startas inte hörapparaten automatiskt och kan inte startas manuellt.
- Hörapparaten visar fast röd LED (laddningsfel) efter 6 timmar eller mer i laddaren.

Om användaren upplever något av det ovan, utför följande steg:

Notera: Felsökning ska utföras med användarens kompletta set (hörapparater, laddare, kabel och väggkontakt). Be användaren ta med allt.



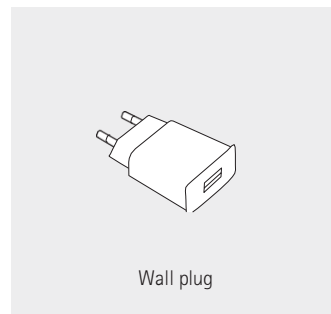
Charger



USB cable



Hearing Aid








Wall plug



1. Anslut hörapparaterna till Target eller myPhonak-appen och kontrollera hörapparaternas firmwareversion och kontrollera att de har senaste version. Annars uppdatera dem.
2. Undersök laddaren, laddningskontaktarna och hörapparaterna. Rengör vid behov hörapparaternas laddningskontakter med en bomullstuss fuktad med isopropanol. Se till att laddaren är fränkopplad från strömkällan och att eventuellt Power Pack är avlägsnat. Rengör sedan laddarens kontakter på samma sätt. Se till att kontakterna är torra innan du sätter hörapparaterna i laddaren.
3. Ersätt väggkontakt med 075-0030**
4. Anslut laddaren till strömförsörjningen och väggkontakt. Rör på och dra försiktigt i kabeln och kontrollera LED på baksidan av laddaren i närheten av USB-porten. Om LED blinkar eller stängs av intermittent, byt ut kabeln. Upprepa testet och gå vidare till nästa steg.

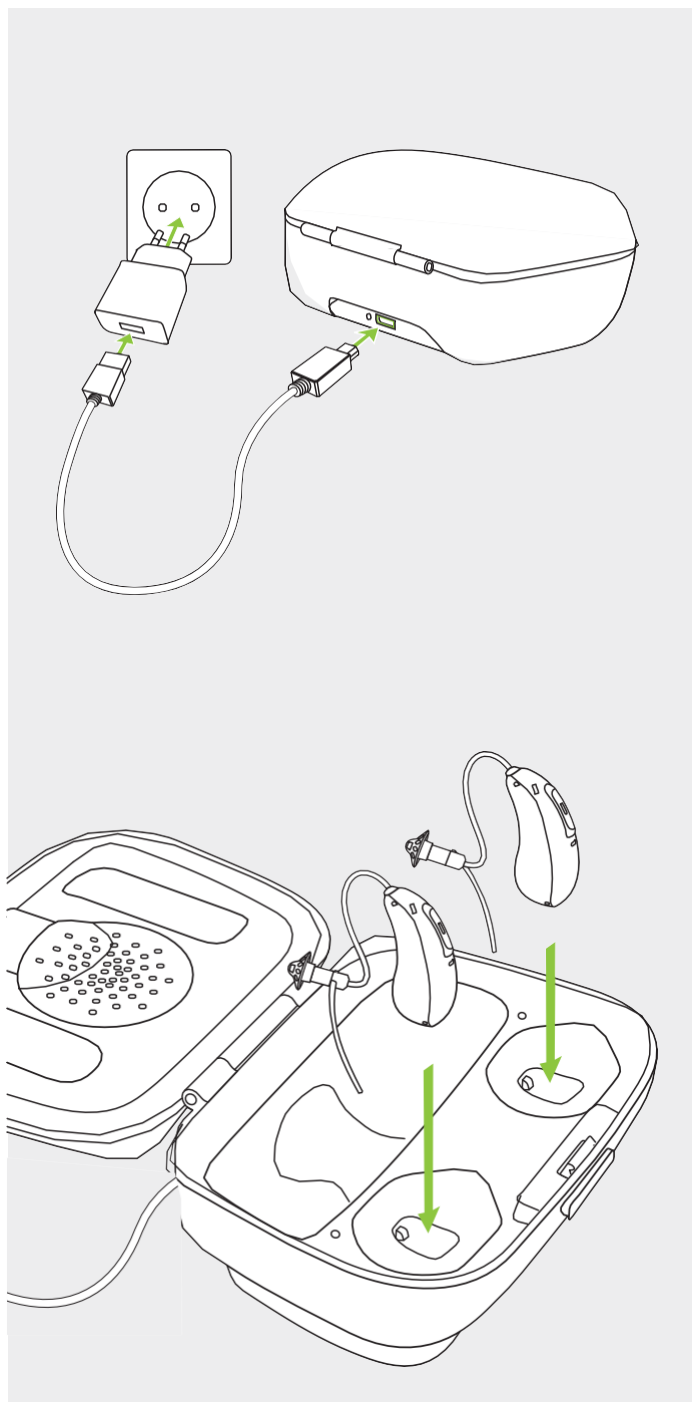
5. Placera hörapparaterna i den strömförsörjda laddaren. Se till att hörapparaterna sitter stadigt i laddaren. Om de ser ut att röra sig eller vicka sidledes, tryck ner dem så de sitter ordentligt i laddningskontaktarna.

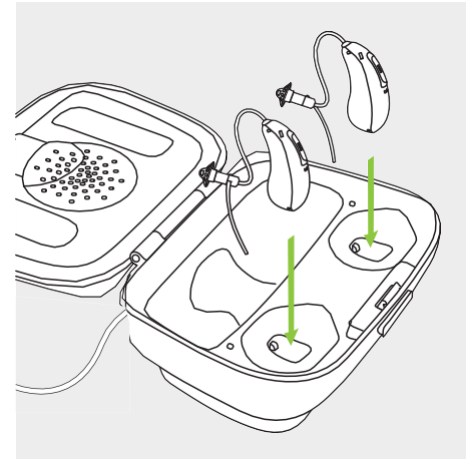
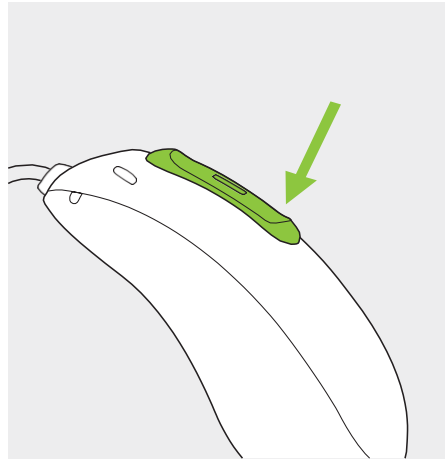
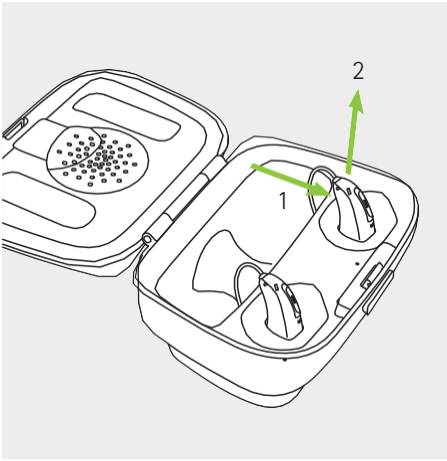
6. Observera LED-mönstret på hörapparaten. Laddningsstatus eller laddningsfel visas enligt följande:

| Indikator | Laddningsstatus |
|---|-----------------------------------|
|  | Blinkande rött: 0 – 10% laddning |
|  | Blinkande gul: 11 – 80% laddning |
|  | Blinkande grön: 81 – 99% laddning |
|  | Fast grön LED: 100% laddning |
|  | Fast röd LED: laddningsfel |

Det skiljer sig från AV/PÅ som visas enligt följande:

| Indikator | Laddningsstatus |
|--|---|
|  | PÅ: blinkande grön 7x, sedan fast grön i 2 sekunder |
|  | AV: fast röd i 2 sekunder |





7. Om hörapparaterna inte laddar eller visar ett oväntat LED-mönster, ta bort dem från laddaren och gör en omstart av apparaterna genom att trycka in nederdelen av hörapparatknappen i minst 20 sekunder och sätt sedan ned dem i den strömförsörjda laddaren för omstart.

8. Om hörapparaterna inte laddar, byt ut laddaren.

Om problemet inte kan lösas genom att följa dessa steg, sänd in allt för service: hörapparater, laddare, väggkontakt och kabel.

För effektiv felsökning:

- Använd kabel och väggkontakt från Phonak vid laddning.
- Använd inte USB-portar andra än till väggkontakten –som till datorer eller USB-hubar.
- För att se batteristatus pålitligt i appen, avlägsna hörapparaterna från laddaren.
- **Kontrollera att användaren själv kan sätta ner och ta upp hörapparaterna ur den anslutna laddaren och förstår vad de olika LED-mönstren betyder. Visa var informationen om laddaren finns i bruksanvisning.**
- Observera att hörapparaterna kan slås på när laddaren tas bort från strömkällan eller om laddning avbryts medan hörapparaterna sitter i laddaren. Detta innebär att batteriet kan laddas ur utan att hörapparaterna används. Auto På kan ställas in i Target eller i appen.

2. Hög batteriförbrukning:

- Batteritiden på en eller båda apparaterna är kortare än förväntat
- Höger och vänster apparat visar olika batteriförbrukning

Det finns ett identifierat kompatibilitetsproblem med hörapparater parkopplade med enheter som använder Android 12 L och 12.1, vilket ger en hög batteriförbrukning.

För effektiv felsökning:

1. Om hörapparaterna är parkopplade med Google Pixel 4, 4a, 5, 5a eller 6, kontrollera att telefonen är uppdaterad till Android 13. Med den äldre Androidversionen 12.1, kommer en hörapparat att visa en större batteriförbrukning även om hörapparaterna inte används för streaming. Användaren kan kontrollera sin Android-version på Pixel genom att gå till Inställningar → Om telefonen → Android-version, och för att uppdatera till nästa version, gå till Inställningar → System → System-uppdatering.
2. Om hörapparaterna är parkopplade med en enhet (t ex Samsung) med Android 12L (ses i Samsung som "One UI version 4.1.1; Android version 12"), föreslå att användaren uppdaterar till Android 13, så snart den släpps av tillverkaren. Användaren kan kontrollera sin Android-version, t ex på Samsung, genom att gå till Inställningar → sök efter "Software Information" → tryck på Software Information igen → och se One UI version och Android-version överst på skärmen. Om telefonen inte kan uppdateras till Android 13, skicka in båda hörapparaterna för service och skriv "Android 12" i formuläret. Notera att hörapparatinställningar och Bluetooth-koppling måste återställas efter service.
3. En genomsnittlig batteritid är 8 timmar AutoSense plus 4 timmar TV Connector plus 4 timmar Bluetooth-streaming under en dag. Om användaren streamar via TV Connector eller Bluetooth längre, förkortas batteritiden (på båda sidor för TV Connector, eller asymmetriskt för "telefonapparaten vid Bluetooth-streaming). Streamingtiden kan ses i DataLogging i Target, oavsett inom förväntad driftstid eller om användningen är högre.
4. Om uppdatering av Android-version inte löser batteriförbrukning och om DataLogging visar normal användning, sänd då in hörapparat tillsammans med laddare, väggkontakt och kabel för service.

3. Översikt felsökning laddningsbara hörapparater

