

Dato: 21.08.2020

Problemløsning av feil grunnet oppdatert versjon av myPhonak-appen

Den 19. august ble myPhonak-appen oppdatert for Android (til versjon 4.0.0), og i den forbindelse opplever noen brukere problemer med appen.

Problemet i appen gjelder hovedsakelig de som allerede har hatt appen installert, og fått appen oppdatert.

Løsning:

Vi jobber med å finne ut av årsaken til problemet, men den beste løsningen ser foreløpig ut til å være:

Steg 1. Slett appen fra telefonen.

Steg 2. Slett alle Bluetooth-parringer i Bluetooth-menyen, inkludert:

- Lydoverføringen (OBS! Lydoverføringen vises kun som én HA i Bluetooth-listen – slett enten «H_Phonak høreapparat» eller «V_Phonak høreapparat»)
- Dataoverføring-tilkoblingen (gjelder appen og begge koblingene: «LE_H Phonak Høreapparat» og «LE_V Phonak Høreapparat»)

Steg 3. Ta en restart av mobiltelefonen – for sikkerhets skyld.

Steg 4. Last ned appen på nytt, og gjenopprett tilkoblingene.

Vi beklager problemene dette medfører.