

# Průvodce řešením problémů chytrých hodinek a náramků Canyon

**Selhání registrace, je vyžadovaný kód.**

## Kde naleznu registrační kód?

Pokud máte hodinky, které se připojují pomocí Bluetooth, nepodporují tyto hodinky GSM připojení, kód tedy není potřeba.

Pokud máte GSM zařízení (Canyon chytré dětské hodinky nebo náramek pro seniory) registrační kód naleznete na přiloženém štítku.

## Kód je neplatný

Zadejte registrační kód manuálně do kolonky, kód neskenujte. Ujistěte se, že jste registrační kód přepsali správně. Stále je kód neplatný? Kontaktujte naši zákaznickou podporu <https://czech.canyon.eu/zeptejte-se/>

## Bluetooth hodinky

**Synchronizace notifikací mezi smartphonem a hodinkami je nestabilní, často dojde k přerušení spojení.**

V tomto případě je potřeba, aby aplikace Canyon Life běžela na pozadí. Některé smartphony automaticky omezují, aby aplikace běžely na pozadí z důvodu úspory baterie. Deaktivujte všechny restriktce v nastavení operačního systému smartphonu, aby aplikace mohla běžet na pozadí.

## Android

**(Názvy jednotlivých kroků níže se mohou ve smartphonech lišit.)**

Ověřte, zdali se vám v notifikační liště systému Android, zobrazilo upozornění. Pokud ano, postupujte podle tohoto upozornění. Pokud ne, nastavení vašeho telefonu pravděpodobně blokuje aplikaci.

Povolení notifikací v systému Android se provádí v Nastavení - Oznámení - Oznámení aplikací / vyberte aplikaci Canyon Life a zde zvolte, že chcete přijímat upozornění.

### **Xiaomi**

Bohužel má MIUI největší počet omezení. Vytvořili jsme video průvodce nastavením oznámení speciálně pro uživatele Xiaomi:

<https://www.youtube.com/watch?v=TCbvBPM8ZYU>

1. Nastavení - Všechny aplikace - Canyon Life - Přepínač automatického spuštění - Povolit.

2. Nastavení - Všechny aplikace - Canyon Life - Řízení aktivity - vyberte Žádná omezení

(Pokud 1. ani 2. krok nefungoval, postupujte následovně) Nastavení - O telefonu – rychle klikněte na řádek Verze MIUI, než se zobrazí zpráva “Stali jste se vývojářem“. Nastavení - Pokročilé nastavení - Pro vývojáře - Povolit přepínač optimalizace MIUI - > Zakázat. Restartujte telefon.

### **Huawei (testováno na Mate 20 EMUI)**

Nastavení - Baterie - Aplikace - Canyon Life - Deaktivovat automatické ovládání - Ruční ovládání - Aktivovat všechna zaškrtačací políčka - Potvrdit

### **Samsung (testováno na A5)**

1. Nastavení - Aplikace - Canyon Life - Baterie - Optimalizace toku - Nahoře vyberte Všechny aplikace - Canyon Life - Deaktivujte zaškrtačací políčko.

2. Nastavení - Optimalizace - Čekat na stav - Baterie - Zrušte zaškrtnutí Canyon Life - Seznam výjimek - Přidat aplikace - Canyon Life.

### **OnePlus 5**

1. Nastavení - Aplikace a oznámení - Canyon Life - Baterie - Omezení pozadí - Zrušit - Optimalizace baterie - Canyon Life - Neoptimalizovat - OK.

2. Nastavení - Baterie - Přizpůsobivost baterie - Deaktivovat zaškrtačací políčko.

## **Monitoring krevního tlaku není přesný**

U některých modelů Canyon byl monitor krevního tlaku nastaven ve výchozím nastavení, ale má pouze informativní charakter a není přesným lékařským indikátorem. Pro správné měření krevního tlaku používejte lékařské přístroje.

## **Hodinky/náramek se nenabíjí**

Pokud vaše zařízení během nabíjení bliká nebo vibruje, ale nenabíjí se, jeho baterie je během přepravy nebo skladování zcela vybitá.

### **Následujte tyto kroky:**

1. Odpojte hodinky/náramek z nabíjení, dokud zařízení nepřestane vibrovat (cca 1 vteřina).
2. Opakujte několikrát za sebou připojení a odpojení z nabíjení.
3. V závislosti na tom, jak moc je baterie "podvybitá", může doba tohoto opakování trvat až 1 minutu.
4. Po zahájení nabíjení nabijte zařízení na 100%.
5. Připojte zařízení k aplikaci Canyon Life, přejděte do nastavení zařízení a nainstalujte nejnovější aktualizaci firmwaru.

V ostatních případech se obraťte na prodejnu a požádejte o záruční podporu.

## **Zařízení není rozpoznáno smartphonem**

Ujistěte se, že máte zapnutý Bluetooth a povolenou lokalizaci, pokud možno s vysokou přesností určování polohy.

## **Zařízení bylo rozpoznáno vaším smartphonem, ale nelze připojit**

### **iOS**

V nastavení – Bluetooth – klikněte na modrou kulatou ikonku i, klikněte na Ignorovat zařízení a poté znovu spárujte

### **Android**

Znovu se připojte pouze prostřednictvím aplikace Canyon Life, nikoli prostřednictvím nastavení Bluetooth ve smartphonu, zde nedělejte žádné změny.

## **Můj smartphone zobrazuje více zařízení, které mám vybrat?**

Název vašeho zařízení v seznamu rozpoznávaných zařízení odpovídá továrnímu názvu modelu. Například model CNS-SW71BB je zobrazen v seznamu zařízení

„SW71“. Pokud váš smartphone detekuje několik zařízení s názvem vašeho modelu, identifikujte své zařízení pomocí adresy mac. Přečtěte si pokyny pro váš model hodinek a zjistěte adresu mac. Pamatujte si mac adresu zařízení. Najděte na smartphonu zařízení s příslušnou adresou, připojte jej.

## **Krokoměr nefunguje**

Ujistěte se, že u tohoto modelu je funkce krokoměr uvedena výrobcem. Ověřte, zda je zařízení pevně přiloženo k ruce. Přejděte do sekce krokoměru. Proveďte několikrát kývavé pohyby rukou, jako při chůzi. Hodnoty kroků by se měly změnit na obrazovce zařízení.

## **Monitoring srdečního tepu nefunguje**

Ujistěte se, že je zařízení pevně přiloženo na ruce, monitoring srdečního tepu funguje správně, pokud se senzor dotýká kůže. V aplikaci Canyon Life můžete sledovat zaznamenané měření.

## **Spánek se měří nepřesně**

Chytré hodinky a náramky Canyon nejsou přesné měřicí zařízení. Indikátory spánku by měly být považovány za orientační. Chcete-li zobrazit spánek, měl by senzor těsně přiléhat k zápěstí. Když se nepohybujete a vaše tepová frekvence se v noci zpomalí, senzor začne monitorovat spánek. Pokud při spánku pohnete rukou nebo se probudíte, senzor přestane spánek monitorovat.

## **Mám dosaženo 1000 kroků, ale zařízení ukazuje odlišné číslo**

Jako u každého technicky složitého zařízení tak i u chytrých hodinek, náramků se mohou objevit odchylky v měření. Hlavní hodnotou krokoměru není důkladný počet provedených kroků, ale počet intenzity fyzické aktivity. Proto je přijatelná menší odchylka.

## **Displej hodinek se automaticky aktivuje**

Aktivace displeje je spojená s gesty, v aplikaci Canyon Life můžete gesta vypnout, aby se vám na základě nich neaktivovala obrazovka.

## **Mám povolenou funkci „gesta“, ale nefunguje správně - displej se neaktivuje, když by měl**

Je důležité, zda nosíte hodinky na levé nebo pravé ruce. Ujistěte se, že máte v nastavení aplikace Canyon Life správně specifikované, na jaké ruce hodinky nosíte.

## **Na obrazovce se zobrazí oznámení se zkráceným textem**

Toto není chyba. Všechny hodinky/náramky Canyon nezobrazují celý obsah, zařízení jsou určena k zobrazování oznámení a jejich částečného obsahu.

## **Mohu hodinky/náramek ponořit do vody?**

Přečtěte si pozorně specifikaci svého zařízení. Zařízení s krytím IP67 nesmí být umístěno ve vodě déle než minutu a/nebo v hloubce větší než 1 m. Zařízení s krytím IP68 je možné ponořit maximálně na 30 minut do hloubky max. 1,5 m. Potápění ve větší hloubce nebo na delší dobu, než je stanoveno, není podporováno.

## **Když je baterie téměř vybitá, některé funkce na mém zařízení přestanou fungovat**

Nejedná se o poruchu, ale o naprogramovanou ochrannou funkci zařízení. Pokuste se udržet úroveň nabití vašeho zařízení alespoň na 30%.

## **Některé položky nabídky jsou zobrazeny v jiném jazyce**

Napište o tomto problému týmu technické podpory <https://czech.canyon.eu/zeptejte-se/>

Pokusíme se chybu opravit a co nejrychleji aktualizovat software zařízení.

## **Moje zařízení nemá funkci uvedenou výrobcem**

Napište o tomto problému týmu technické podpory výrobce

<https://czech.canyon.eu/zeptejte-se/>

Pokusíme se chybu opravit a co nejrychleji aktualizovat software zařízení.

## **Ztráta/rozbití nabíječky. Co bych měl dělat?**

Obratťte se na svého prodejce nebo výrobce a zjistěte, kde ji můžete zakoupit.

## **Pro Apple uživatele: mám povolené notifikace na mém smartphonu, ale na hodinkách se nezobrazují**

Potvrďte Bluetooth spárování/spárujte v nastavení iphone, poté se vám notifikace budou zobrazovat.

## **Pro Apple uživatele: odpároval/a jsem hodinky z aplikace na mém smartphonu, ale notifikace se mi stále zobrazují**

V nastavení Bluetooth odpárujte hodinky ve vašem iphonu, zobrazí se vám spárovaná zařízení. Klikněte na spárované hodinky, název se liší dle modelu, může vypadat například takto: SW74. Klikněte na i (kulatá ikonka) a poté na ignorovat, tímto hodinky odpojte.

## **Pro Apple uživatele: funkce dálkové ovládání fotoaparátu ve smartphonu nefunguje**

Ujistěte se, že máte povolený přístup k fotoaparátu a galerii fotografií ve smartphonu.

## **Předpověď počasí se nezobrazuje nebo nesouhlasí s aktuálními daty na jiných zařízeních.**

Hodinky získávají předpověď počasí skrze připojení se smartphonem a k internetu. Proto je důležité, aby byl smartphone připojen k internetu pro získání informací. Data se mohou v zařízeních lišit dle zdrojů, zprůměrovaných dat z internetu.

## **Statistiky z měření srdečního tepu se mi nezaznamenávají**

Ujistěte se, že je měření srdečního tepu povoleno v aplikaci. 1) Zrušte povolení, poté znovu aktivujte. 2) Pokud nepomohla předešlá rada, odpárujte zařízení a poté znovu spárujte.

## **Mé hodinky zobrazují vše v angličtině. Jak zvolím jiný jazyk?**

Angličtina je výchozí jazyk zařízení, aplikace je kompletně v češtině (slovenštině a dalších jazycích), každé zařízení (hodinky, náramky) podporují jiné jazyky. Pokud je v aplikaci nastavena např.: čeština v zařízení se automaticky aktivuje, pokud není čeština v zařízení podporována, zůstane v hodinkách angličtina.

## **Mám zařízení s krytím IP68 (voděodolnost), ale po koupeli mi zařízení přestalo zcela/špatně fungovat.**

Zařízení nepodporují koupání v horké vodě.

## **Zaznamenaná data ze senzorů nejsou správná (počet zaznamenaných kroků, monitoring tepu, okysličení krve, apod.)**

Chytré hodinky a náramky Canyon, které disponují senzory (akcelerometr, monitor srdečního tepu...). Na základě údajů z těchto senzorů (počet kroků, srdeční tep, okysličení krve a další parametry) jsou data měřena a vypočítávána. Přesnost měření není zaručena, může sloužit pouze jako přibližný indikátor hodnoty. Chytré hodinky a náramky Canyon nejsou měřicí zařízení.

## **Odpojil/a jsem nabíjecí kabel z hodinek bez odpojení kabelu ze zdroje energie. Koncovka nabíjecího kabelu se magneticky upevnila ke kovovému řemínku, který se kvůli tomu začíná zahřívat.**

Odpojte kabel ze zdroje energie a až poté z hodinek. Hodinky Canyon jsou kompatibilní s nabíječkami vybavenými ochranou proti zkratu. Doporučujeme je používat s nabíječkami Canyon.

## **GSM zařízení (hodinky pro děti a náramek pro seniory)**

**Zařízení nelze připojit, hlásí následující chybu:**

- **Není možné připojit zařízení.**
- **Zařízení je již registrováno.**

Kontaktujte naši technickou podporu, zadejte produkt a poté vyplňte formulář na našem Canyon webu <https://czech.canyon.eu/zeptejte-se/>

Do formuláře prosím napište, jaké upozornění se vám zobrazilo.

- **Zařízení nebylo nalezeno.**

Proveďte následující kroky. Každý krok může vyřešit problém samostatně.

Zkuste zadat kód manuálně, nachází se na přiloženém štítku u zařízení. U některých modelů hodinek naleznete QR kód přímo v hodinkách.

Zkontrolujte, zda je SIM karta správně vložena do zařízení a zda je v na SIM aktivní 2G služba mobilního internetu:

- Nainstalujte SIM kartu, kterou používáte ve svých hodinkách, do svého smartphonu;
- Požadavek na číslo PIN musí být v nastavení SIM karty deaktivován;
- Zakažte připojení Wi-Fi;
- Najděte mobilní síť (mobilní data) v nastavení smartphonu;
- Vyberte síťový režim pouze na 2G;
- Otevřete internetový prohlížeč a zkuste otevřít libovolný web, může to nějakou dobu trvat.

Pokud při výběru módu 2G internetové připojení nefunguje, znamená to, že tato SIM karta není pro hodinky/náramek vhodná.

Pokud 2G funguje, ale hodinky se stále nepřipojují, kontaktujte tým technické podpory vyplněním formuláře na webu Canyon <https://czech.canyon.eu/zeptejte-se/>



## **Hodinky/náramek se nedaří spárovat. Zobrazuje se upozornění: “Nelze se připojit k serveru”**

Ověřte, zda vaše SIM karta podporuje mód 2G a jestli máte aktivovaný internet. Pokud je 2G podporováno a internet je aktivní, je také možné, že má server dočasný výpadek, prosím zkuste se připojit později.

## **Hodinky/náramek neurčuje správnou polohu**

### **Dětské chytré hodinky Sammy CNE-KW21**

Toto zařízení sleduje pouze přibližnou polohu za pomoci LBS technologie. K určení polohy používá např.: mobilní komunikaci.

LBS technologie není perfektní. Určení polohy přímo závisí na počtu vysílačů mobilního operátora, které se nachází v okolí, ve kterém se uživatel zařízení Canyon pohybuje. Čím více vysílačů se v okolí nachází, tím bude určení polohy přesnější.

Největší odchylka v určení polohy může nastat v případě, že jsou vysílače v okolí přetížené, kvůli přetížení se zařízení připojí k sousedním stanicím, v některých případech se může jednat i o větší vzdálenost. Stane se tedy, že spojení bude slabší a technologie LBS nepřesně určí polohu (v okruhu sousedních vysílačů).

### **Dětské chytré hodinky Polly CNE-KW51**

#### **Chytrý náramek pro seniory CNE-ST01**

Všeobecně GPS funguje správně mimo budovy, uvnitř budov (nebo mezi vysokými budovami) může být určení polohy nepřesné. Pro správné určení polohy skrze GPS přejděte do venkovních prostor.