

## FAQ/Probleemoplossingen

Het is belangrijk dat u een werkende 4G simkaart (KPN) heeft met een databundel of losse mb's. Hierdoor kan de smartwatch communiceren met uw smartphone.

***V: Waar kan ik mijn ID-code vinden om de smartwatch te koppelen met de SANBO App?***

A: Deze kunt u vinden onder het kopje "QR-code" -> "Registratiecode" op uw SANBO Smartwatch. Onder de QR code staat uw ID nummer welke vaak met 7 begint.

***V: Tijdens het koppelen van de Smartwatch krijg ik te zien dat er een voogdijaanvraagbehandeling is.***

A: Stuur een mail met uw ID-code (te vinden in de smartwatch onder het kopje QR code) naar [info@sanbo.nl](mailto:info@sanbo.nl). Een medewerker zorgt dat uw smartwatch gekoppeld kan worden.

***V: Ik krijg de gps-functie van de smartwatch niet werkend.***

A: Zorg ervoor dat u een (werkende) 4G Simkaart met data in de smartwatch heeft zitten. Wanneer u de simkaart in de smartwatch plaatst terwijl deze aan staat, dient u de smartwatch opnieuw op te starten.

Mocht het hierna nog niet lukken dan kunt u een sms sturen naar het 06-nummer van uw smartwatch met de volgende code;  
**pw,123456,apn,internet,,,20408#**

Er moet na dit smsje een bevestiging dat de APN-internetinstellingen succesvol zijn geüpdatet. Hierna moet de smartwatch online zijn!

Mocht de smartwatch hierna nog niet online zijn dan kunt u het volgende doen;



Op de smartwatch naar toetsen (waar mee je kan bellen) gaan en het volgende intypen; \*#\*#1201#\*#\*. Het volgende scherm verschijnt dan, hier klikt u op “single item test”



Hierna verschijnt het volgende scherm en klikt u op GPS



SABO

Hierna verschijnt er een satelliet op uw scherm. Als u tijdens dit scherm naar buiten loopt dan moet het gps-signaal het als het goed is doen!



***V: Ik kan niet videobellen met de smartwatch.***

A: Zorg ervoor dat er een actieve 4G verbinding op de smartwatch is. Herstart de applicatie en/of zorg dat u de meest recente versie van de SANBO Mobile app heeft geïnstalleerd.

***V: Mijn gps-locatie wijkt af, hoe kan dit?***

A: Dit komt omdat de smartwatch in de “stand-by” modus schiet wanneer er lange tijd geen beweging plaats vindt. Dit wordt gedaan om de batterijduur te verbeteren. Wanneer u naar buiten loopt springt de smartwatch automatisch over op GPS-locatie en zult u zien dat deze weer accuraat blijkt te zijn.

***V: Mijn Smartwatch geef geen geluid wanneer er een inkomende oproep is.***



A: Zorg ervoor dat het geluid van de Smartwatch aan staat. Dit kunt u doen door naar de instellingen te gaan op de smartwatch

***V: Ik kan geen spraakberichten luisteren in de SANBO chat, hoe los ik dit op?***

A: Zorg er voor dat alle machtigingen zijn afgegeven aan de SANBO Mobile App. Dit kunt u doen door naar in uw telefoon instellingen naar de SANBO Mobile App te gaan en/of de SANBO Mobile App opnieuw te downloaden.

***V: Ik krijg geen meldingen binnen van de SANBO Mobile App.***

A: Download de SANBO Mobile App opnieuw in de iOS of Google Play Store. Bij het opnieuw openen van de App wordt er om toestemming gevraagd om meldingen te sturen. Geef hier toestemming voor. Krijgt u deze vraag niet? Kijk dan in uw telefooninstellingen bij de SANBO Mobile App om deze meldingen aan te zetten.

***V: Wanneer ik bel naar de smartwatch, krijgt het horloge alleen een nummer te zien terwijl ik wel als contact sta opgeslagen.***

A: Zorg ervoor dat u op zowel de SANBO Mobile App evenals de simkaart als contact staat opgeslagen. Het opslaan als contact op de simkaart doet u door deze in een smartphone te stoppen, u kunt er dan voor kiezen om een nummer op de simkaart op te slaan i.p.v. op de telefoon.

***V: Wat is de “vrienden” functie?***

A: Dit is een functie waar 2 verschillende SANBO Smartwatches met elkaar kunnen verbinden en “vriend” kunnen worden. U dient hiervoor de twee smartwatches tegen elkaar aan te houden wanneer deze beide op het kopje vrienden hebben geklikt.



***V: Mijn batterij gaat snel leeg, hoe kan ik dit verhelpen?***

A: Er zijn meerdere manieren om de batterijduur van uw smartwatch te verbeteren.

- In de instellingen van uw smartwatch de helderheid van uw scherm verlagen.
- GPS interval in de SANBO Mobile App verlagen.
- Wifi en Bluetooth van de smartwatch uitschakelen

***V: Hoe werkt het meerdere mensen koppelen aan 1 smartwatch precies?***

A: Er kunnen eenvoudig meerdere mensen als familielid toegevoegd worden aan de smartwatch door de hoofdgebruiker. Dit is de gebruiker die als eerste de smartwatch in de SANBO Mobile App heeft gekoppeld. Deze aanvraag kunt u vinden bij berichten -> informatie.

***V: Ik krijg elke nacht een melding dat de smartwatch offline is, is dit normaal?***

A: Dit is normaal. De smartwatch springt s 'nachts in zijn stand-by functie. Als u rond deze tijd activiteit op de smartwatch heeft, dan spring hij weer op online!

