

Die meisten Probleme lassen sich mit unserer FAQ Seite beheben.

Hier der link:

<https://www2.healy.shop/en/healy-faq/>

Bezüglich deines Problems habe ich folgende Lösungsvorschläge:

### **1. Energiesparmodus im Telefon**

Im Energiesparmodus ist die Verbindung zum Healy eventuell unterbrochen.

Einstellungen öffnen -> Batterie-> Stromsparmmodus deaktivieren.

### **2. Bluetooth überprüfen**

Um Healy mit Ihrem Smartphone zu verbinden, muss Bluetooth auf Ihrem Smartphone aktiv sein.

Außerdem muss die Standortfreigabe aktiviert sein (dies ist für Bluetooth Low Energy erforderlich).

Schritte zur Fehlerbehebung:

- Schalten Sie Bluetooth aus und dann wieder ein
- Führen Sie einen Hardware-Reset durch (drücken und halten Sie die Einschalttaste für 15-20 Sekunden, bis die grüne LED dauerhaft leuchtet), während der Healy geladen wird.
- Prüfen Sie in den Einstellungen Ihres Smartphones, ob alle Berechtigungen für die Healy-App aktiviert sind.
- Gehen Sie in einen Bereich, in dem keine anderen Bluetooth-Geräte aktiv sind.
- Stellen Sie sicher, dass Healy eingeschaltet ist, die grüne LED muss blinken (Hinweis) iOS-Spezifikationen:
- Bitte aktualisieren Sie Ihre iOS-Version auf 14.0.2 oder höher
- ältere iOS-Versionen haben eine weniger stabile Bluetooth-Verbindung zum Healy

### **3. App überprüfen**

Wenn die Healy-App häufig die Verbindung zu Ihrem Healy verliert, versuchen Sie bitte die folgenden Schritte:

- Starten Sie die Healy-App neu und versuchen Sie es erneut,
- Beenden Sie die App, setzen Sie das Healy-Gerät zurück (halten Sie die Einschalttaste 15-20 Sekunden lang gedrückt, bis das grüne Licht konstant leuchtet) und versuchen Sie es erneut,
- Laden Sie Ihren Healy vollständig auf

Wenn keiner der obigen Schritte bei Ihnen funktioniert, versuchen Sie Folgendes:

iOS -> Neustart des Telefons

Android -> Löschen Sie den Bluetooth-Cache und die Daten auf Ihrem Smartphone (Anleitungen dazu finden Sie online, wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an unseren Support).

### **4. Hardware Reset durchführen.**

Halten Sie die Einschalttaste an Ihrem Healy 15 bis 20 Sekunden lang gedrückt, bis das grüne Licht dauerhaft leuchtet.

Sobald Sie den Finger von der Einschalttaste nehmen, geht das grüne Licht aus.

Jetzt ist Ihr Healy auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt und ein Standardprogramm wird aus seinem Speicher geladen.

### **5.Apps deinstallieren und Healy zurücksetzen., dann neu einrichten.**

-Stellen Sie sicher, dass Healy, Bluetooth und Standortfreigabe eingeschaltet sind.

-Stellen Sie sicher, dass Healy vollständig geladen ist und die rechte LED blinkt.

**Stellen Sie sicher, dass sie die App Caches sowie Bluetooth Caches gelöscht haben. Ansonsten kann dir Neueinrichtung nichts bewirken.**

**Löschen des Bluetooth Caches auf ihrem Smartphone**

Befolgen Sie für iPhones die folgenden Schritte

1. Schalten Sie die Healy / Healy Watch ein
2. Gehen Sie zu App-Einstellungen -> Bluetooth
3. Suchen Sie das Gerät
4. Drücken Sie auf das blaue Informationssymbol "i"
5. Drücken Sie "Dieses Gerät vergessen"

## 6. Starten Sie das iPhone neu

Bei **Android**-Telefonen gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. gehen Sie zu den Einstellungen
2. wählen Sie "Apps"
3. zeigen Sie die System-Apps an (Sie müssen entweder nach links/rechts Wischen oder aus dem Menü in der oberen rechten Ecke wählen)
4. wählen Sie Bluetooth aus der nun größeren Liste der Anwendungen
5. wählen Sie "Speicher"
6. tippen Sie auf "Cache löschen".
7. zurück gehen
8. starten Sie schließlich das Telefon neu

Wenn die Schritte auf Ihrem Gerät ein wenig anders sind, müssen Sie möglicherweise Ihr spezifisches Gerät googeln, um herauszufinden, wie Sie den Bluetooth-Cache löschen.

### Löschen des App Caches auf ihrem Smartphone:

Das Löschen des App-Caches ist eine Art Reinigung für Ihre Apps. Dadurch werden Restdateien entfernt, die die App verlangsamen und die Verbindungsprobleme verursachen könnten.

Wenn Sie ein **iPhone** haben führen Sie bitte die folgenden Schritte aus:

1. Gehen Sie zu Einstellungen > Allgemein > iPhone-Speicher.
  2. Scrollen Sie nach unten zur Liste der Apps und tippen Sie auf eine, die Sie löschen möchten.
- Auf Ihrem **Android**-Telefon führen Sie bitte die folgenden Schritte aus.
1. gehen Sie zu Einstellungen
  2. Wischen Sie zu und tippen Sie auf Apps.
  3. Wählen Sie die App, die Sie löschen möchten.
  4. tippen Sie auf Speicher und dann auf Cache löschen.

Wenn das Problem weiterhin besteht, vergewissern Sie sich, dass sich nicht viele Bluetooth-Geräte in der Umgebung befinden, schalten Sie andere Bluetooth-Geräte aus, wenn es 5 oder mehr sind. Schalten Sie auch alle anderen Healy-Geräte aus, die möglicherweise im Hintergrund laufen. Versuchen Sie es sowohl mit der manuellen Eingabe der Seriennummer als auch mit dem Scannen des QR-Codes starten Sie die App neu und setzen Sie den Healy zurück, indem Sie die Einschalttaste 20 Sekunden lang gedrückt halten.

Wenn das nicht funktioniert, laden Sie sich bitte die Healy Analyse App runter. Gehen sie dann auf "*Ich habe einen Healy*" und dann "*Login*". Dann sollte ein Pop Up erscheinen wo sie ihren Healy suchen können. Akzeptieren Sie das Pop Up und scannen Sie nach ihrem eingeschalteten Healy. Dann vergewissern Sie sich, dass die Serien Nummer in der App zu der auf Gerät. Danach können Sie ihren Healy ganz normal weiter benutzen. Wenn das Problem damit nicht gelöst werden kann, kontaktieren Sie bitte unseren Support