

# Felsökning

## Kameran

Om kameran inte fungerar vill såklart både du och vi få igång den så snabbt som möjligt! Börja med att följa stegen i denna manual. Du är välkommen att kontakta vår support närsomhelst på det sätt som passar dig bäst. Om du har följt alla eller delar av stegen i denna manual så berätta det för supporten direkt så går det snabbare att hjälpa till. Att skicka skärmdump på det som inte fungerar hjälper också till att påskynda felsökningen:

- Chatten i appen eller på hemsidan
- Maila: support@videquus.se
- Ringa: 010-126 33 33

OBS! Om din kamera är försedd med en LED-lampa på undersidan, förbered gärna din kontakt med supporten genom att notera färgen på lampan.

-  Kameran har anslutning.
-  Kameran är i Hotspot-läge och söker efter WiFi.
-  Kameran kan inte ansluta.
-  Kameran uppdateras.

---

## Live-video fungerar inte

### Gör en "vaktmästaromstart" enligt nedan:

1. Logga ut från appen genom att klicka på i övre högra hörnet. Logga sedan in igen och se om det fungerar.
2. Stäng ner appen helt:
  - a) IOS (Iphone): Dubbelklicka på hemknappen, swipa bort appen.
  - b) Android: Tryck på fyrkants-knappen, swipa bort appen.
3. Öppna appen och logga in igen och se om det fungerar.

### Starta om routern och kameran genom att:

1. Dra ur sladden från modemmet.
2. Dra ut sladden från kameran.
3. Vänta tills modemmet har anslutning, ca 30 sek. Du ser om det finns anslutning genom att titta på det gröna ljuset på baksidan av kameran. Det ska lysa 4G och minst två pluppar. Om det inte gör det, fortsätt till punkt 2 längre ner i denna guide.
4. Sätt i sladden till kameran.
5. Öppna appen igen och se om det fungerar. Annars fortsätt enligt nedan. Vänta ca 10 sek.
6. Sätt i sladden till modemmet.
7. Vänta tills modemmet har anslutning, ca 30 sek.

## Om du har Videquus-modem

1. Säkerställ att du har fullgod internetanslutning.
2. Titta på det gröna ljuset på baksidan av modemmet. Det ska stå 4G och lysa mer än 2 pluppar.  
**Vad ser du?**  
*Modemet har 4G och minst 2 pluppar*  
– fortsätt till punkt 7.  
*Modemet saknar 4G och/eller har mindre än 2 pluppar*  
– fortsätt till punkt 4.  
*Jag ser inga gröna ljus*  
– Säkerställ att kontakten sitter i och att det finns ström i uttaget.
3. Flytta modemmet till en annan del av stallet för att undersöka om det finns bättre täckning någon annan stans. OBS! Ju längre ifrån kameran som modemmet befinner sig, desto större är risken att kopplingen mellan modem och kameran blir för svag. Max 10 meter, men helst ännu närmare är att rekommendera.
4. Hittade du en plats med 4G och minst 2 pluppar placerar du modemmet där.
5. Hittade du ingen plats med 4G och minst 2 pluppar, ta ut SIM-kortet\* och notera vilken operatör det är och numret på kortet. Ta gärna ett kort med mobilen på SIM-kortet för att underlätta vid kontakt med supporten. Kontakta därefter vår support.
6. Starta om kameran genom att dra ut sladden, vänta 10 sek och sätta i sladden igen. Öppna appen och se om det fungerar nu. Om inte, kontakta vår support.


\* SIM-kortet tas ut genom att trycka med något hårt och spetsigt på den lilla knappen bredvid SIM-kortsluckan på undersidan av routern.


---


## Om du har eget WiFi

1. Säkerställ att du har fullgod internetanslutning.
2. Säkerställ att det finns internetanslutning i boxen, förslagsvis genom att logga in på Youtube eller annan websida med en Smartphone eller en dator som är ansluten till nätverket. Om detta inte fungerar rekommenderar vi att du ringer och kollar med din internetleverantör.
3. Är det 1:a gången kameran ansluts? Säkerställ att de instruktioner som kommer upp i appen har följts.
4. Har kameran varit ansluten till nätverket tidigare? Starta om kameran genom att dra ut sladden, vänta 10 sek och sätta i sladden igen. Notera ljuset på LED-lampan på undersidan av kameran. Om din kamera saknar LED-lampa, kontakta support.

 Kameran har anslutning.

 Kameran är i Hotspot-läge och söker efter WiFi Stannar kameran i detta läge betyder det att WiFi-signalen är för svag. Det kan hjälpa att flytta kamera och modem närmre varandra.

 Kameran kan inte ansluta. Kontakta support.

 Kameran uppdateras.





**VIDEQUUS**

Om något inte fungerar som det ska, kontakta vår trevliga support via chat-funktionen i appen. Du kan också maila eller ringa oss så löser vi det tillsammans!

[info@videquus.se](mailto:info@videquus.se)

010-1263333



[videquus.se](https://videquus.se)