

FAQ's Smartwatch & Gebruik

Inhoud

De verbinding tussen de smartwatch en mijn smartphone werkt niet (goed). Hoe los ik dit op?	2
De tijd op mijn smartwatch loopt niet gelijk met de tijd van mijn smartphone. Hoe kan dat?	3
Mijn smartwatch laadt niet op of gaat niet (meer) aan. Wat kan ik hieraan doen?.....	4
De batterij van mijn smartwatch is sneller leeg dan voorgeschreven. Hoe kan dat?	4
Het display van mijn smartwatch werkt niet (meer)(goed). Wat kan ik doen?	5
De stappenteller geeft onjuiste waarden. Hoe kan dit?	6
Mijn smartwatch toont een onjuiste temperatuur. Hoe kan dat?.....	6
Werkt mijn smartphone samen met de smartwatch die ik wil aanschaffen?	6
Is een simkaart voor het horloge nodig?.....	7
Wat wordt er precies bijgehouden door de smartwatch bij verschillende (sport)activiteiten?.....	7
Hoe meet de smartwatch de verschillende waarden?.....	7
Hoe neem ik mijn smartwatch voor het eerst in gebruik?.....	8
Hoe stof- en waterdicht is mijn smartwatch?	8

De verbinding tussen de smartwatch en mijn smartphone werkt niet (goed). Hoe los ik dit op?

Wanneer de smartwatch aan te zetten is dan mag er van uitgegaan worden dat deze functioneel ook goed werkt.

Het niet kunnen aanmelden van de smartwatch is geen technisch defect maar heeft te maken met de **instellingen** van de app/smartphone.

Smartphones zijn tegenwoordig zeer goed beveiligd. Voor de verbinding met de smartwatch is het van groot belangrijk dat de bijbehorende app die juiste instellingen en toestemmingen / rechten heeft.

Bij het installeren van de app of bij het de 1^e keer opstarten wordt meestal om de juiste toestemmingen gevraagd in de app. Ook als je alle toestemmingen hebt gegeven kan het gebeuren dat het nog niet mogelijk is om de smartwatch te verbinden met de app.

Doorloop onderstaande stappen indien het aanmelden van de smartwatch in de app niet lukt:

1) Controleer of de bluetooth functie van de smartphone aan staat en zet deze aan indien dit uit staat. (Bluetooth staat automatisch aan op de smartwatch)

2) Open de instellingen van de bijbehorende app op de smartphone. Zie [hier](#) voor Android telefoons (Samsung, Huawei enz.) en [hier](#) voor Apple.

3) Zorg dat de app onderstaande instellingen en toestemmingen heeft:

- Autostart (aan): Dit zorgt er voor dat de app automatisch opstart en er verbinding gemaakt kan worden met de smartwatch. Dit moet AAN staan.
- Batterijbesparing (uit): De batterijbesparing zorgt er voor dat een app automatisch gestopt wordt om de batterij te besparen. Dit moet UIT staan.
- App-toestemmingen (aan): Hier kan je instellen welke toestemmingen/rechten de app heeft. Geef de app voor elk onderdeel TOESTEMMING. Dit zorgt er ook voor dat na het aanmelden alle gewenste functies juist werken. Wanneer je in het bezit bent van een Samsung telefoon dan is het soms noodzakelijk om de netwerkinstellingen te resetten. Zie [hier](#) voor uitleg.

Als het aanmelden nog steeds niet wil lukken, doorloop dan de volgende stappen:

1) Reset de smartwatch naar fabrieksinstellingen.

2) Zet bluetooth op de smartphone uit en weer aan.

3) Controleer of de fabrieksnaam van de smartwatch zichtbaar is in de bluetooth instellingen van je smartphone. Zo ja, verwijder de verbinding.

4) Start de smartphone opnieuw op

5) Verwijder de app en installeer deze opnieuw.

6) Meld de smartwatch opnieuw aan in de app en geef de app alle toestemmingen waar om gevraagd wordt. Als het aanmelden nog steeds niet wil lukken, neem dan s.v.p. [contact](#) met ons op zodat we je verder kunnen helpen. Voor een zo compleet mogelijk beeld ontvangen we dan graag de volgende informatie om jou zo goed mogelijk verder te kunnen helpen:

- Merk + type smartphone
- Versie besturingssysteem (zie [hier](#))
- Screenshots van de app instellingen en toestemmingen
- Een kort filmpje waarin het probleem zo duidelijk mogelijk zichtbaar is. Het meest makkelijke is om een zogenaamde screenrecorder app te installeren op de smartphone. Bijvoorbeeld [deze](#) voor Android of [deze](#) voor Apple.

De tijd op mijn smartwatch loopt niet gelijk met de tijd van mijn smartphone. Hoe kan dat?

Nadat de smartwatch is aangemeld in de app, loopt de tijd synchroon met de tijd van de smartphone. Voor een juiste werking is het van belang dat:

1) De app van de smartwatch automatisch opstart

2) De app van de smartwatch op de achtergrond blijft werken en niet gestopt wordt door de batterijbesparing van de smartphone.

Dit kan op de volgende manier aangepast worden:

- Open het instellingen menu op de smartphone

-Kies "apps"

-Selecteer de app die bij de smartwatch hoort

-Pas de instellingen aan zodat aan bovenstaande voorwaarden voldaan wordt.

Wanneer je problemen blijft ervaren neem dan s.v.p. [contact](#) met ons op zodat we je verder kunnen helpen. Voor een zo compleet mogelijk beeld ontvangen we dan graag de volgende informatie om jou zo goed mogelijk verder te kunnen helpen:

- Merk + type smartphone
- Versie besturingssysteem (zie [hier](#))
- Screenshots van de app instellingen en toestemmingen
- Een kort filmpje waarin het probleem zo duidelijk mogelijk zichtbaar is.

Mijn smartwatch laadt niet op of gaat niet (meer) aan. Wat kan ik hieraan doen?

Wanneer je smartwatch niet meer aangaat of niet meer oplaadt, dan kan dit aan de smartwatch, de meegeleverde usb-oplaadkabel of de gebruikte usb-oplader liggen. Doorloop onderstaande stappen om te kijken of ze een oplossing bieden:

- 1) Controleer of de contactpunten van de usb-oplaadkabel goed contact maken met de contactpunten van de smartwatch (vooral indien de oplaadkabel niet magnetisch is).
- 2) Maak de contactpunten van zowel de smartwatch als de usb-oplaadkabel schoon.
- 3) Gebruik een andere usb-oplader (evt. usb-poort van de computer) in combinatie met de meegeleverde usb-oplaadkabel + laadt de smartwatch minimaal 2 uur op met de andere usb oplader.
- 4) Indien de smartwatch nog wel aan gaat, reset het horloge via het menu naar de fabrieksinstellingen. Of als het horloge niet meer aan gaat, reset het horloge dan via de fysieke knop aan de zijkant (indien aanwezig) door deze 10-15 seconden ingedrukt te houden.

Wanneer de smartwatch nog steeds niet goed werkt, neem dan s.v.p. [contact](#) op met onze klantenservice. Voor een juiste en snelle afhandeling ontvangen we dan graag de volgende informatie:

- Een kort (10-15 seconden) filmpje waarop het probleem duidelijk te zien is terwijl de smartwatch aan de oplader ligt.* Wanneer het filmpje te groot is om per e-mail verstuurd te worden dan kan je het (gratis) [hier](#) naar ons versturen. Kijk [hier](#) voor een uitleg.

De batterij van mijn smartwatch is sneller leeg dan voorgeschreven. Hoe kan dat?

Op de product pagina van elke smartwatch kan je informatie vinden over de capaciteit van de batterij van jouw smartwatch.

- De stand-by-tijd geeft aan hoe lang de batterij mee gaat indien deze volledig opgeladen is en de smartwatch verder niet gebruikt wordt of meldingen ontvangt.
- De gebruikerstijd is een indicatie hoe lang de batterij in de praktijk bij normaal tot

gemiddeld gebruik mee gaat. Dit is sterk afhankelijk van het gebruik en de instellingen van de app/smartphone en smartwatch.

Wanneer de batterij sneller leeg is dan zou moeten, doorloop dan s.v.p. onderstaande stappen:

- 1) **Reset** de smartwatch via het menu van het horloge + start de smartwatch opnieuw op.
- 2) **Verwijder** de app van de smartphone + installeer de app **opnieuw** en geef **toestemming** voor alles waarom gevraagd wordt + meld de smartwatch opnieuw aan in de app.
- 3) Maak de **contactpunten** van zowel de smartwatch als de usb oplaadkabel **schoon**.
- 4) Gebruik de usb oplaadkabel met een andere **usb oplader** (indien niet aanwezig dan kan ook de usb aansluiting van de computer gebruikt worden) + laadt de smartwatch opnieuw op voor minimaal **2 uur**.
- 5) Open de instellingen van de bijbehorende op de smartphone. Zie [hier](#) voor Android telefoons (Samsung, Huawei enz.) en [hier](#) voor Apple. Zorg dat de app onderstaande instellingen en toestemmingen heeft:
 - Autostart (aan): Dit zorgt er voor dat de app automatisch opstart en er verbinding gemaakt kan worden met de smartwatch. Dit moet AAN staan.
 - Batterijbesparing (uit): De batterijbesparing zorgt er voor dat een app automatisch gestopt wordt om de batterij te besparen van de smartphone. Dit moet UIT staan.

Wanneer er nog steeds problemen zijn met de batterij van jouw smartwatch, neem dan s.v.p. [contact](#) op met onze klantenservice.

Voor een zo compleet mogelijk beeld ontvangen we dan graag de volgende informatie:

- **2 foto's**; 1 foto met **datum + tijd** zichtbaar wanneer de smartwatch zichtbaar volledig opgeladen is + 1 foto met **datum + tijd** zichtbaar wanneer de smartwatch zichtbaar bijna leeg is.
- Foto's of filmpje van de app instellingen

Het display van mijn smartwatch werkt niet (meer)(goed). Wat kan ik doen?

Als het display van jouw smartwatch niet meer werkt, probeer dan eerst de smartwatch een harde reset te geven door de fysieke knop aan de zijkant (indien aanwezig) 10-15 seconden in gedrukt te houden.

Wanneer er nog steeds problemen zijn met het display van jouw smartwatch, neem dan s.v.p. [contact](#) op met onze klantenservice. Voor een juiste en snelle afhandeling ontvangen we dan graag de volgende informatie van je per mail:

- Ordernummer, achternaam en e-mailadres waarmee de bestelling geplaatst is.
- Heb je de smartwatch kunnen resetten en in hoeverre heeft dit geholpen?

- Is er iets met de smartwatch gebeurd (gevallen/gestoten/in contact geweest met water)?

- Verder ontvangen we ook graag een kort (10-15 seconden) filmpje * waarop het display probleem te zien is terwijl de smartwatch aan de oplader ligt.

* Wanneer het filmpje te groot is om per e-mail verstuurd te worden dan kan je het (gratis) [hier](#) naar ons versturen. Kijk [hier](#) voor een uitleg.

De stappenteller geeft onjuiste waarden. Hoe kan dit?

Het aantal stappen en de afgelegde afstand wordt berekend door de ingebouwde bewegingssensoren.

Voor een juiste berekening is het van belang dat in de app het persoonlijk profiel (leeftijd, lengte, gewicht enz.) wordt ingevuld.

Indien het profiel juist en volledig is ingevuld en de waarden kloppen nog steeds niet; reset dan de smartwatch naar de fabrieksinstellingen.

Mijn smartwatch toont een onjuiste temperatuur. Hoe kan dat?

Als de smartwatch een "weer/temperatuur" functie heeft, dan wordt deze informatie uitgelezen van de smartphone.

Voor een juiste werking van deze functie is het belangrijk dat:

- Er een weer app is geïnstalleerd op de smartphone

- Deze weer app 24/7 werkt op de smartphone zodat de smartwatch ook 24/7 deze informatie kan uitlezen

Mocht de temperatuur onjuist worden weergegeven dan is de oorzaak te vinden in 1 van deze 2 zaken of beiden.

Werkt mijn smartphone samen met de smartwatch die ik wil aanschaffen?

Al onze smartwatches werken zowel met Apple (Iphone) als Android (Samsung, Nokia, Huawei enz.) smartphones. Verder is het afhankelijk van welke versie van het besturingssysteem (IOS of Android) er op de smartphone geïnstalleerd is.

Op de productpagina van elk model smartwatch vind je onder het tabblad "Specificaties" informatie over de minimale vereisten van de softwareversie die jouw smartphone moet hebben voor een goede werking.

[Hier](#) vind je informatie om te zien op welke versie van IOS jouw Iphone draait en [hier](#) zie je hoe je dat kan controleren voor Android.

Is een simkaart voor het horloge nodig?

Alle smartwatches & activity trackers staan draadloos via bluetooth in verbinding met de smartphone. Voor deze horloges is een simkaart niet nodig tenzij het anders vermeld staat.

Alleen voor onze GPS horloges is er wel altijd een simkaart vereist.

Wat wordt er precies bijgehouden door de smartwatch bij verschillende (sport)activiteiten?

Al onze smartwatches hebben ingebouwde sensoren die verschillende zaken meten en registreren. Het aantal genomen stappen, afgelegde afstand en het aantal verbrande calorieën wordt automatisch voor je bijgehouden als je de smartwatch draagt.

Daarnaast hebben de meeste modellen verschillende sportstanden die je kan selecteren wanneer je de smartwatch gebruikt tijdens een specifieke (sport)activiteit. De geselecteerde sportstand toont en registreert de tijd dat je met de activiteit bezig bent en het aantal verbrande calorieën tijdens deze activiteit. Afhankelijk van het model wordt er ook aanvullende informatie weergegeven zoals de hartslag.

Onze modellen hebben geen GPS ingebouwd waardoor het niet mogelijk is achteraf afgelegde routes terug te kijken of snelheid te meten. Dit kan wel door de smartwatch in combinatie met je smartphone te gebruiken.

Hoe meet de smartwatch de verschillende waarden?

Hieronder een uitleg hoe de verschillende waarden gemeten worden door onze smartwatches:

- **Stappen:** Het horloge heeft hiervoor een aantal bewegingssensoren ingebouwd. 1 daarvan is de versnellingsmeter die meet hoe hard het apparaat in welke richting versnelt.
- **Verbrande calorieën:** Als je in de app jouw persoonlijke informatie (leeftijd, geslacht, gewicht) hebt ingegeven dan wordt dit berekend aan de hand van de intensiteit van je activiteit. Dit wordt weer gemeten door de tijd dat je bezig bent en je hartslag tijdens deze activiteit.
- **Hartslag:** Wanneer jij het horloge op jouw pols draagt, wordt het groene licht aan de onderkant geabsorbeerd door jouw bloed en weerkaatst jouw bloed een rood licht. De sensor naast de groene LED-lampjes leest deze weerkaatsing af en zet dit om in een hartslag per minuut.
- **Bloeddruk:** Het horloge meet de trillingen in je ader. Dit wordt vervolgens omgerekend naar bloeddruk.
- **Zuurstofgehalte bloed:** De SpO2-sensor in het horloge meet met licht hoe hoog het zuurstofgehalte in je bloed is. Zuurstofrijk bloed absorbeert infraroodlicht, terwijl bloed dat te weinig zuurstof bevat dit juist doorlaat

- **Slaap:** Het horloge meet de tijd die tussen iedere hartslag zit. Dit wordt vervolgens gecombineerd met de bewegingsmeter. Op basis van deze gegevens kan het horloge bepalen of je slaapt, wakker bent en in welk slaapstadium je je bevindt.

Hoe neem ik mijn smartwatch voor het eerst in gebruik?

Zodra je je smartwatch ontvangen hebt, dient deze 1-malig aangemeld te worden op jouw smartphone en naar wens ingesteld te worden. Wij adviseren om de meegeleverde handleiding te gebruiken bij het voor het eerst in gebruik nemen van jouw smartwatch.

Tevens kan je op de productpagina ook een handleiding vinden in het Nederlands.

Hoe stof- en waterdicht is mijn smartwatch?

De water- (en stof)bestendigheid van jouw smartwatch wordt aangeduid met een IP (Ingress Protection) nummer. Deze aanduiding geeft weer waar jouw horloge wel en niet tegen bestand is.

Betekenis cijfers

Al onze producten zijn of **IP67** of **IP68**. Het 1e cijfer (6) geeft aan hoe goed het apparaat beschermt is tegen binnendringen van stof en vuil. Hierbij is 6 het hoogste cijfer mogelijk en /it geeft aan dat de smartwatch volledig **stofdicht** is.

Het 2e cijfer (7 of 8) geeft aan hoe goed de smartwatch tegen water kan. Het cijfer 7 geeft aan dat het horloge **dompeldicht** is. Dit betekent dat er geen vocht binnen dringt als het horloge maximaal 30 minuten op maximaal 1 meter diepte onder water is. Het cijfer 8 betekent **waterdicht**. Er dringt dan geen vocht binnen, ook niet als het horloge langer dan 30 minuten of dieper dan 1 meter onder water is.

IP67

Een smartwatch met een IP67 classificatie is volledig stofdicht en zal een incidentele onderdompeling in het water overleven. Het horloge is niet geschikt om tijdens het douchen om te houden of er mee te gaan zwemmen.

IP68

Met een IP68-gradatie is een smartwatch echt waterdicht. Dit betekent dat je hem kan om houden met o.a. douchen en zwemmen (niet met duiken!).

Ander vocht dan water

Een smartwatch met een IP68 -gradatie is wel bestand tegen water maar niet tegen ander vocht zoals chloor, shampoo en zeep. Om die reden adviseren wij het horloge af te doen op het moment dat de smartwatch met ander vocht dan water in aanraking kan komen.