

myRobot[®] C E N T E R

Der Spezialist für Roboter in deinem Zuhause

Mit einem Klick zum Online-Shop



myRobotcenter.at



myRobotcenter.de



myRobotcenter.ch



myRobotcenter





Mein Leben Mein **neato**

ANLEITUNG ZUR FEHLERBEHEBUNG

REGELMÄSSIGE WARTUNG

AUFGABE	HÄUFIGKEIT
Staubbehälter leeren und Filter reinigen	Leeren Sie nach jeder Reinigung Ihren Schmutzfangbehälter und klopfen Sie Ihren Filter seitlich an den Abfalleimer, um Schmutz und Ablagerungen vom Filter zu lösen.
Regelmäßige Wartung	Reinigen Sie Ihre Neato-Bürsten, Filter und Sensoren alle 2 Wochen.
Filter wechseln	Alle 2 Monate.
Hauptbürste wechseln	Alle 9 Monate.
Seitenbürste wechseln	Nach Bedarf.
Akku auswechseln	Nach 1,5 Jahren Verwendung.

FEHLERBEHEBUNG KONNEKTIVITÄT

VERBINDUNG MIT DEM ROBOTER WAR BISHER NICHT MÖGLICH - VERSUCHEN SIE NICHT, EINE VERBINDUNG HERZUSTELLEN, BEVOR DIE MELODIE ERTÖNT

- Warten Sie, bis Ihr Neato einen Ton erklingen lässt. Sie haben den Knopf „Mit Zugangspunkt des Roboters verbinden“ möglicherweise zu früh gedrückt.
- Führen Sie den Easy Connect-Prozess erneut durch und warten Sie auf einen Ton von Neato, bevor Sie den Knopf drücken.

VERBINDUNG MIT DEM ROBOTER WAR BISHER NICHT MÖGLICH - KOMME NICHT ÜBER DEN SCHRITT „VERBINDUNG MIT DEM INTERNET“ HINAUS

- Stellen Sie sicher, dass Sie sichere Https-Webseiten über die aktuelle SSID erreichen können (wie gmail oder <https://www.httpvshttps.com/>).
- Stellen Sie sicher, dass Port 443 nicht durch die Routereinstellungen blockiert wird. Überprüfen Sie sämtliche DNS-Einschränkungen oder Einstellungen. Wenn DNS (Port 52 oder 53) explizit verboten ist, erlauben Sie es.
- Sollte eine Regel bestehen, dass NUR auf Port 80 Traffic erlaubt ist, fügen Sie HTTPS / SSL (Port 443) und DNS (Port 53) hinzu.
- Wenn es nicht möglich ist, Traffic auf Port 53 zu erlauben, ist das nicht schlimm, diese Einstellung ist nicht zwingend erforderlich.
- Verwenden Sie Google NPS-Server anstelle des Routers oder ISP (die primäre DNS-Adresse von Google ist 8.8.8.8, die sekundäre 8.8.4.4) und versuchen Sie erneut, sich zu verbinden.
- Sollten diese Schritte nicht funktionieren, kontaktieren Sie bitte den Neato-Kundendienst für weitere Hilfe.

HINWEIS: Neato unterstützt derzeit keinen Passwortschutz auf Enterprise-Ebene (WEP, EAP)

VERBINDUNG MIT DEM ROBOTER WAR BISHER NICHT MÖGLICH - KOMME NICHT ÜBER DEN SCHRITT „IHREN ROBOTER AUF DEM NEATO-SERVER REGISTRIEREN“ HINAUS

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Roboter nicht bereits in einem anderen Konto angemeldet ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone oder Tablet mit demselben WLAN-Netzwerk verbunden ist. Verwenden Sie Ihr Gerät, um die Webseite <https://beehive.neatocloud.com> aufzurufen. Dadurch werden Sie zur normalen Webseite neatorobotics.com weitergeleitet.
- Sollte die allgemeine Neato Robotics-Webseite nicht angezeigt werden, starten Sie Ihren Router erneut und setzen Sie sich mit Ihrem Internetprovider in Verbindung, um ihn darüber zu informieren, dass Sie nicht in der Lage sind, SSL Secure Webseiten aufzurufen.

DER ROBOTER HAT ZWISCHENZEITLICH KEINE VERBINDUNG - DER ROBOTER ZEIGT WÄHREND DES BETRIEBS AN, DASS ER „OFFLINE“ IST

- Ihr Roboter sich wieder mit dem WLAN verbinden, sobald er in Reichweite ist. Die Grundrisse sind im Roboter eingespeichert. Er wird also auch bei Verbindungsproblemen alle im FloorPlanner vorhandenen Funktionen wie No-Go-Linien und Zonen-Reinigung (soweit für das Gerät vorhanden) berücksichtigen.
- Ist der WLAN-Router zentral platziert? Spüren Sie tote Winkel auf - laufen Sie mit dem Smartphone / Tablet durch das Haus und achten Sie auf Bereiche, in denen das Signal ein / zwei Balken schwächer wird. Besteht die Möglichkeit, den Router zu versetzen und nicht abgedeckte Bereiche zu beseitigen? (Versuchen Sie das erst als letzte Lösung).
- Sollten Sie einen D7 besitzen und 5 GHz WLAN verwenden, versuchen Sie, auf 2,4 GHz zu wechseln.
- Überprüfen Sie die Software-Version Ihres Roboters. Es sollte Version 4.2.3 oder neuer sein.
- Schalten Sie den Roboter aus und wieder an, schließen Sie die App und starten Sie sie wieder neu.
- Wenn dies nicht hilft, kontaktieren Sie bitte den Kundendienst.

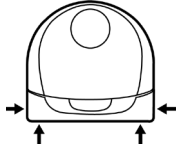
DER ROBOTER ZEIGT AN, DASS ER „OFFLINE“ IST, WÄHREND ER SICH AN DER LADESTATION BEFINDET

1. Funktioniert Ihr WLAN? Wurden vor kurzem Änderungen an den WLAN-Einstellungen vorgenommen, die zu diesem Problem führen könnten?
2. Überprüfen Sie die Software-Version Ihres Roboters. Es sollte Version 4.2.3 oder neuer sein.
3. Schalten Sie den Roboter aus und wieder an, schließen Sie die App und starten Sie sie wieder neu. Warten Sie 10 Minuten und sehen Sie nach, ob die Benachrichtigung „offline“ verschwindet.
4. Wenn Sie 5 GHz WLAN verwenden, versuchen Sie, auf 2,4 GHz zu wechseln und Schritt 3 erneut durchzuführen.
5. Wenn dies nicht funktioniert, entfernen Sie das Netzwerk und verbinden Sie sich erneut.
6. Wenn das nicht funktioniert, kontaktieren Sie bitte Neato für weitere Hilfe.

Roboter neu starten: Drücken Sie die Start-Taste und halten Sie sie solange gedrückt, bis sich der Roboter ausschaltet. Starten Sie ihn wieder, indem Sie erneut auf die Taste drücken.

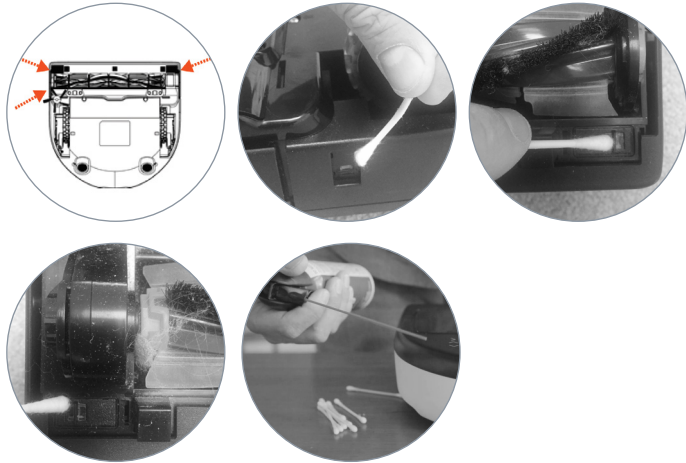
In den WLAN-Kopplungsmodus wechseln: Drücken Sie gleichzeitig die rechte Stoßleiste und die Start-Taste und halten Sie sie solange gedrückt, bis sich der Roboter ausschaltet. Schalten Sie das Gerät wieder ein, dann sollte die WLAN-Leuchte blinken.

FEHLERBEHEBUNG NAVIGATION

FEHLERCODE	LÖSUNG
Weg freimachen 2000-2012	Überprüfen Sie die Umgebung, reinigen Sie die Sensoren und Bürste, überprüfen Sie Rad und Stoßleiste: https://support.neatorobotics.com/hc/de/articles/233424347 .
Sicht versperrt 1000-4000	Reinigen Sie sämtliche Sensoren, einschließlich des Lasermoduls (siehe Allgemeine Wartungstipps).
Bitte abstauben, damit ich sehen kann	Vergewissern Sie sich, dass die Schutzfolie vollständig entfernt wurde und nicht abfällt oder die Sicht des Roboters versperrt. Wischen Sie die Oberfläche mit einem weichen Tuch ab (siehe Allgemeine Wartungstipps).
Stoßleiste klemmt	 <p>Stellen Sie sicher, dass sich die Stoßleiste frei bewegen kann und bei allen vier Richtungen klickt. Klicken Sie mehrere Male schnell hintereinander in jede Richtung, um zu überprüfen, ob die Sensoren klicken und nicht klemmen.</p>
Sichtfehler 4101 - 4102	Drücken Sie die Start-Taste, damit der Roboter fortfährt.
Der Weg zur Zone ist blockiert (2013)	Machen Sie den Weg frei. Der Roboter ist nicht immer schlau genug, um einen anderen Weg zur Zone zu finden, wenn der ursprüngliche Weg vollständig blockiert ist. Je größer die Zonen eingerichtet werden, desto mehr Möglichkeiten hat der Roboter, sie zu finden.

ALLGEMEINE WARTUNGSTIPPS

1. Alle Sensoren reinigen



2. Laser reinigen - Innerhalb des runden Turms an der Oberseite Ihres Neatos befinden sich zwei Linsen. Mittels dieser Linsen kann Ihr Neato einen Raum kartieren. - Verwenden Sie ein Wattestäbchen, um den runden Turm 5 Mal in jede Richtung zu drehen, ohne dabei den Lasersensor zu berühren. - Verwenden Sie Druckluft, um den Turm zu reinigen.

3. Bürste reinigen - Entfernen Sie die Roboterbürste und befreien Sie diese von Haaren und Schmutz.

4. Rad und Stoßleiste überprüfen - Stellen Sie sicher, dass sich die Stoßleiste frei bewegen kann und bei allen vier Richtungen klickt. Klicken Sie mehrere Male schnell hintereinander in jede Richtung, um zu überprüfen, ob die Sensoren klicken und nicht klemmen.

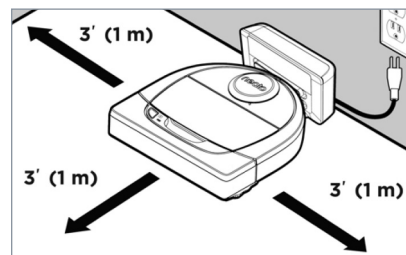
5. Roboter überprüfen - Entfernen Sie sämtliche Aufkleber oder Objekte von der Oberseite des Roboters.

NEATO LÄDT NICHT

Wenn Ihr Neato nicht lädt, befolgen Sie bitte folgende Schritte:

- Stellen Sie sicher, dass die mit der Ladestation verbundene Steckdose Strom liefert. Manchmal wird eine Steckdose mit einem separaten Schalter abgeschaltet.
- Reinigen Sie die Ladebalken an Ladestation und Roboter mit einem trockenen Tuch und stellen sicher, dass sie sauber sind.
- Überprüfen Sie, dass das Kabel an der Rückseite der Ladestation vollständig eingesteckt ist.
- Versuchen Sie es an einer anderen Steckdose oder verbinden Sie die Ladestation direkt mit der Steckdose anstatt mit dem Ladekabel, um zu überprüfen, ob der Neato lädt.
- Bitte warten Sie. Es kann bis zu einer Minute dauern, bis der Neato etwas anzeigt oder die Leuchten um die Knöpfe aufleuchten. Wenn nichts passiert, drücken Sie die Home-Taste zum Starten. Stellen Sie dabei sicher, dass der on/off-Schalter innerhalb des Staubbehälters auf „on“ steht (für Botvac Connected und Modelle D80 / D85).

ROBOTER KOMMT NICHT ÜBER „UMGEBUNG WIRD ÜBERPRÜFT“ HINAUS - ÜBERPRÜFEN SIE DIE UMGEBUNG



1. Stellen Sie sicher, dass der Roboter mindestens 90 cm Platz nach vorne und zu beiden Seiten hat. (Ein guter Ort für eine Ladestation ist in der Nähe einer Ecke).
2. Ihr Neato und die Station sollten auf einer ebenen, festen Fläche stehen.
3. Platzieren Sie die Station nicht in direktem Sonnenlicht, in der Nähe von Glaswänden oder metallischen Gegenständen.
4. Stellen Sie sicher, dass die Ladestation nicht versetzt wird, nachdem ein Grundriss erstellt wurde.
5. Sorgen Sie dafür, dass die Position von Türen und Möbeln im Umkreis von 3 bis 4,5 Metern von der Ladestation nicht maßgeblich verändert wird, nachdem ein Grundriss erstellt und No-Go-Linien eingezeichnet wurden. Das betrifft auch Hocker, Wäschekörbe und andere größere Gegenstände, die der Roboter beim Verlassen der Ladestation wahrnimmt.
6. Sollte dies nicht funktionieren, muss ein neuer Grundriss erstellt werden.

FEHLERBEHEBUNG NAVIGATION

NO-GO-LINIEN WERDEN NICHT BEACHTET

Umgebung überprüfen

- Überprüfen Sie, dass keine Objekte nahe der No-Go-Linien maßgeblich verändert oder umgestellt wurden, nachdem ein Grundriss erstellt wurde, da dies dazu führen kann, dass No-Go-Linien ignoriert werden.

App-Karte visuell abgleichen

- Vergleichen Sie die Stellen, an denen der Roboter die No-Go-Linien nicht beachtet hat, mit der Reinigungskarte, die am Ende des Reinigungsdurchgangs erstellt wird.
- Stellen Sie sicher, dass die No-Go-Linien ordnungsgemäß definiert sind und es keine Lücken gibt, über die der Roboter aus dem Bereich der von Ihnen eingezeichneten Linien geraten könnte.

No-Go-Linien erneut zeichnen und abspeichern

- Stellen Sie sicher, dass die No-Go-Linien den Bereich vollständig absperren, den der Roboter nicht betreten soll.
- Zeichnen Sie No-Go-Linien so ein, dass sie über die Wand hinausgehen. Damit wird ausgeschlossen, dass kleine Lücken für den Roboter offen bleiben.

DER ROBOTER KOPPELT SICH NICHT VOLLSTÄNDIG AN

Ladestation überprüfen:

- Stellen Sie sicher, dass die Station auf festem Untergrund an einer Wand steht und 90 cm Platz um sie herum frei ist.
- Platzieren Sie die Station nicht in direktem Sonnenlicht, in der Nähe von Glaswänden oder metallischen Gegenständen.
- Stellen Sie sicher, dass die Station eingesteckt ist.

Sensoren reinigen:

- Siehe Allgemeine Wartungstipps

KANN NICHT ABSCHLIESSEN - LÄSST GANZEN RAUM BEI DER ERSTELLUNG EINES GRUNDRISSSES AUS / LÄSST EINEN RAUM AUS, DEN IN FRÜHEREN REINIGUNGSGÄNGEN GEREINIGT HAT

- Stellen Sie sicher, dass der Roboter physikalisch in der Lage ist, in den ausgelassenen Raum zu gelangen (Bodenhöhe, Türen offen).
- Bringen Sie den Roboter zur Ladestation zurück und versuchen Sie es erneut.
- Stellen Sie die Ladestation um und kartieren Sie erneut.
- Sollte das Problem weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte den Neato-Kundendienst.

„BITTE DRÜCKEN SIE AUF OK, UM FORTZUFAHREN“ MIT ZAHLENCODE

- Gehen Sie die Schritte der Allgemeinen Wartungstipps durch.
- Schalten Sie Ihren Neato aus und wieder ein, während er nicht an der Ladestation ist. Halten Sie dafür die Start-Taste 30 Sekunden lang gedrückt. Die Beleuchtung des Neato schaltet sich nun aus. Bitte warten Sie bis zu eine Minute, bis der Neato sich wieder einschaltet und Sie den Startton hören.

„BITTE WEG FREIMACHEN“ MIT ZAHLENCODE

- Dieser Fehler kann verschiedene Ursachen haben. Vielleicht muss Ihr Neato gereinigt und gewartet werden (siehe Allgemeine Wartungstipps), oder vielleicht wird er durch die Umgebung ausgelöst.
- Gehen Sie zunächst die Schritte der Allgemeinen Wartungstipps durch.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Neato nicht irgendwo festklemmt oder irgendetwas in den Rädern oder der Bürste klemmt.
- Vergewissern Sie sich, dass die Vorwärtsbewegung des Roboters nicht behindert wird (z. B. durch Hindernisse, er hat sich in Kabeln verheddert, der Roboter ist nicht flach auf dem Boden oder befindet sich über einem Luftschacht, der den Sturzsensor auslöst).
- Vergewissern Sie sich, dass sich in der Umgebung nichts verändert hat, seitdem der Roboter mit der Reinigung begonnen hat (z. B. Möbel verschoben, Roboter in anderen Raum versetzt).
- Wenn der Fehler weiterhin besteht, schalten Sie Ihren Neato aus und wieder ein, während er nicht an der Ladestation ist. Halten Sie dafür die Start-Taste 30 Sekunden lang gedrückt. Die Beleuchtung des Neato schaltet sich nun aus. Bitte warten Sie bis zu eine Minute, bis der Neato sich wieder einschaltet.
- Sollte das Problem weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte den Neato-Kundendienst.

KONTAKT

Wenn Sie weiterhin Probleme haben, kontaktieren Sie bitte den Neato-Kundenservice:

rosie@neatorobotics.com

LAND	KUNDENDIENSTTELEFON
Österreich	+43-122-97431
Dänemark	+45-6991-8575
Finnland	+358-9424-51981
Frankreich	+33-97-518-0294
Deutschland	+49-302-2403-0237
Island	+354-800-7670
Irland	+35-376-680-5619
Italien	+39-029-475-5004
Niederlande	+31-85-888-4740
Norwegen	+47-85-295-491
Spanien	+34-911-230-899
Schweden	+46-8-4468-3573
Schweiz	+41-435083146
Vereinigtes Königreich	+44-20-3318-2995