

YCC365Plus - Najczęściej zadawane pytania			
Szablon pytania zwrotnego		Hasło do konta lub szczegóły urządzenia: Opis problemu: Proces i wyniki analizy: Uwaga: w odniesieniu do hasła do konta prosimy o zmianę hasła na proste, takie jak: Aa123456, a następnie podanie go. Po zakończeniu konserwacji należy zresetować hasło. W przypadku braku możliwości podania hasła do konta prosimy o podanie szczegółów urządzenia.	
		Typ problemu	Numer seryjny
Logowanie/ rejestracja	1	Miejsce pobierania aplikacji	Sklep Google Play, App Store
	2	Jakie wymagania ma aplikacja w stosunku do systemu telefonu komórkowego?	Wersja systemu Android: obsługuje tylko system Android 5.0 i nowsze. Aplikacja nie obsługuje tableatów. Wersja systemu iOS: obsługuje tylko system iOS10 i nowsze. Aplikacja nie obsługuje iPada.
	3	Kod weryfikacyjny nie jest wysyłany podczas rejestracji przy użyciu numeru telefonu komórkowego.	Na jeden numer telefonu komórkowego można otrzymać do 10 kodów weryfikacyjnych w ciągu 24 godzin, do 5 kodów weryfikacyjnych w ciągu 1 godziny i do 2 kodów weryfikacyjnych w ciągu 1 minuty. Jeśli nie można się już zarejestrować, należy ponownie próbę rejestracji następnego dnia. Należy upewnić się, że telefon komórkowy nie ma włączonej blokady SMS. Jeżeli kod weryfikacyjny nie dotrze, nie należy rejestrować się wielokrotnie. Należy sprawdzić skrzynkę odbiorczą i upewnić się, że zasięg telefonu komórkowego jest dobry, a rachunek za usługi telefoniczne został zapłacony.
	4	Podczas rejestracji numeru telefonu komórkowego wyświetlany jest kod błędu 11605.	Kod weryfikacyjny został wysłany zbyt wiele razy. Prosimy poczekać 1 godzinę przed ponowną próbą rejestracji.
	5	Podczas rejestracji przez e-mail w aplikacji mobilnej wyświetlany jest kod błędu 11018.	Zarejestrowano konto, jednak nie zostało ono aktywowane. Należy sprawdzić skrzynkę pocztową, aby znaleźć wiadomość z linkiem aktywowującym, a następnie kliknąć go w celu aktywacji.
	6	Brak możliwości rejestracji przy logowaniu się za pomocą telefonu komórkowego firmy Apple.	Po zainstalowaniu aplikacji nie przyznano w telefonie komórkowym zezwolenia na dostęp do sieci. Po zezwoleniu aplikacji na dostęp do danych komórkowych i sieci WLAN wystarczy zamknąć aplikację i otworzyć ją ponownie.
	7	Podczas rejestracji konta lub logowania do konta wyświetlany jest kod błędu „1”.	Ten błąd jest spowodowany problemami z siecią telefoni komórkowej. Należy upewnić się, że telefon komórkowy łączy się z Internetem. Należy sprawdzić, czy aplikacja YCC365Plus otrzymała uprawnienia do korzystania z sieci w telefonie komórkowym. Ustawienia: w ustawieniach telefonu komórkowego należy wybrać zarządzanie aplikacjami, aplikację YCC365Plus, a następnie zezwolić na korzystanie z danych komórkowych i sieci LAN/Wi-Fi. Można też przyznać ogólne zezwolenie na transmisję danych i Wi-Fi.
	8	Po otwarciu aplikacji pojawia się kod błędu 16007.	Aplikacja działa zbyt długo w tle i nie jest zsynchronizowana z czasem serwera. Należy zamknąć aplikację i otworzyć ją ponownie.
	9	Rejestracja lub pobieranie hasła skutkuje błędem 1009.	Telefon nie jest połączony z Internetem lub aplikacja nie ma zezwolenia na dostęp do sieci. Należy sprawdzić ustawienia sieci w telefonie.
	10	Właśnie pobrano aplikację na iPhone'a i wyświetlił się komunikat o braku rejestracji.	Nowo zainstalowana aplikacja wymaga ustawienia uprawnień sieciowych iPhone'a. Po zainstalowaniu i otworzeniu aplikacji YCC365Plus wyświetlił się komunikat z pytaniem o zezwolenie na dostęp do sieci. Należy zezwolić aplikacji na dostęp do danych mobilnych i sieci WLAN. Od razu wyświetlił się opcie rejestracji. Jeśli opcie rejestracji nadal się nie wyświetlają, należy zamknąć aplikację YCC365Plus i ponownie ją otworzyć.
	11	Jak zmienić hasło logowania do aplikacji?	Sposób 1: Należy otworzyć aplikację YCC365Plus, kliknąć „My” (Moje konto), wybrać informacje o koncie, kliknąć „change password” (zmień hasło), a następnie zmienić hasło zgodnie z instrukcją. Sposób 2: Jeśli użytkownik zapomniał hasła logowania do aplikacji, może kliknąć „Forgot Password” (Nie pamiętam hasła) na stronie logowania i zresetować hasło zgodnie z instrukcjami.
Dodawanie kamery	1	Wprowadzenie do procesu dodawania kamery.	1. Po uruchomieniu kamery otwarty jest komunikat głosowy „Please scan the code in APP to add a device” (Zeskanuj kod w aplikacji, aby dodać urządzenie) lub „Please use a wired device to add a device” (Dodaj urządzenie za pomocą połączenia przewodowego). W przypadku braku komunikatu należy zresetować kamerę. 2. Należy połączyć telefon komórkowy z siecią Wi-Fi 2,4 GHz. 3. Należy kliknąć „+” w prawym górnym rogu aplikacji. 4. Należy wybrać sposób dodawania i dokończyć proces dodawania urządzenia zgodnie z instrukcjami na stronie aplikacji.
	2	Aplikacja umożliwia dodanie kamery na trzy sposoby. Czym różnią się te sposoby?	Dodawanie kamery poprzez skanowanie kodu: po użyciu komunikatu głosowego kamery Wi-Fi „Please use the device to scan code in APP to add a device” (Zeskanuj kod w aplikacji, aby dodać urządzenie) należy kliknąć „Scan code to add” (Zeskanuj kod, aby dodać urządzenie). Aby wygenerować kod QR, telefon komórkowy musi być połączony z siecią Wi-Fi. Należy ustawić telefon komórkowy z wygenerowanym kodem QR w odległości 15–20 cm od obiektywu kamery, poczekać na sygnał dźwiękowy i kliknąć „Next” (Dalej). (W przypadku urządzeń bez portu sieciowego warto użyć obiektywu o ogniskowej 2,8 mm–4 mm. Skanowanie kodu QR za pomocą obiektywu o ogniskowej 8 mm lub większej sprawi, że identyfikacja kodu będzie trudniejsza.) Dodawanie kamery przez hotspot AP: należy połączyć telefon komórkowy z hotspotem kamery. (Zaleta: ogniskowa obiektywu nie ma znaczenia, nie trzeba być blisko kamery.) Połączenie przewodowe: urządzenie obsługujące port sieciowy można podłączyć do sieci przewodowo i dodać poprzez zeskanowanie przy użyciu aplikacji kodu QR na obudowie kamery. (Zaleta: szybkie dodawanie urządzenia, telefon komórkowy i kamera nie muszą znajdować się w tej samej sieci lokalnej.)
	3	Jak można w prosty sposób sprawdzić za pomocą komunikatów głosowych, że kamera nie została dodana pomyślnie?	1. Po uruchomieniu kamery nie słychać komunikatu głosowego „Please use the device to scan code on APP to add a device” (Zeskanuj kod w aplikacji, aby dodać urządzenie). Sprzet kamery jest uszkodzony i wymaga naprawy. 2. Podczas dodawania kamery otwarty jest komunikat głosowy „router connection failure” (błąd połączenia z routerem). Należy sprawdzić hasło Wi-Fi, sieć 2,4 GHz/5 GHz, znaki specjalne, użycie routera sieciowego itp. 3. Po odtworzeniu przez kamerę komunikatu głosowego „Server Connecting” (Łączenie z serwerem) nie pojawiają się dalsze informacje, a aplikacja pokazuje, że dodawanie urządzenia nie powiodło się. Można najpierw połączyć się z hotspotem za pomocą telefonu komórkowego i sprawdzić, czy możliwe jest poprawne dodanie kamery. Jeśli tak, należy zresetować router, zbliżyć kamerę do routera i dodać ją ponownie, upewniając się wcześniej, że router nie dodał urządzenia na czarną listę i nie ukrywa nazwy sieci Wi-Fi. Jeśli nie można dodać kamery, należy skontaktować się z działem obsługi posprzedażnej Aiga, podając adres MAC kamery.
	4	Jaką sieć Wi-Fi obsługuje kamera?	Obecnie obsługiwana jest wyłącznie sieć Wi-Fi o częstotliwości 2,4 GHz. Należy unikać następujących problemów, które mogą spowodować problem z połączeniem sieciowym: 1. Kamera nie obsługuje sieci Wi-Fi w częstotliwości 5 GHz. Jeśli jest ona włączona, należy przełączyć się na sieć Wi-Fi w częstotliwości 2,4 GHz. 2. Nazwa i hasło sieci Wi-Fi nie mogą zawierać znaków specjalnych. 3. Router nie powinien mieć włączonych funkcji ograniczenia dostępu do sieci Wi-Fi, takich jak izolacja klientów bezprzewodowych (AP isolation), czarna lub biała lista itp. 4. Kamera nie obsługuje standardu szyfrowania WPA/WPA2 sieci Wi-Fi. Jeśli jest on włączony, należy przełączyć się na inny typ sieci Wi-Fi. 5. Nie zaleca się łączenia kamery z siecią Wi-Fi modemu sieciowego. Większość modemów sieciowych może przydzielić tylko 4 adresy IP, dlatego kamera nie zostanie dodana. Zaleca się połączenie kamery z routerem sieciowym.
	5	Po użyciu opcji „scan code” (skanuj kod) lub „AP hotspot” (hotspot AP) w celu dodania kamery kamera informuje o błędzie połączenia z routerem.	1. Należy upewnić się, że wprowadzone hasło Wi-Fi jest poprawne. 2. Jeśli nazwa sieci Wi-Fi zawiera znaki specjalne, przed dodaniem kamery należy zmienić nazwę sieci Wi-Fi na podstawowe litery. 3. Należy użyć hotspotu AP, aby dodać urządzenie. Jeśli kamera nie może utworzyć hotspotu, oznacza to, że moduł Wi-Fi jest uszkodzony i należy go naprawić lub wymienić.
	6	Do ilu kont można dodać kamerę?	Kamerę można dodać i powiązać tylko z 1 kontem, jednak można ją udośćnić do oglądania na 10 kontach.
	7	Ile kamer można przypisać do konta?	1. Nie ma limitu liczby kamer, które użytkownik może przypisać do konta. 2. Aby ułatwić przeglądanie, zaleca się dodanie do konta maksymalnie 20 kamer.
	8	Ile maksymalnie osób może oglądać w tym samym czasie obraz z jednej kamery?	Obraz może oglądać do 3 osób jednocześnie. Jeśli ta liczba zostanie przekroczona, aplikacja wyświetli komunikat „Too many viewers” (Zbyt wielu oglądających) lub „Playback failed, please try again later” (Odtwarzanie nie powiodło się, spróbuj ponownie później).
	9	Ile maksymalnie osób może zalogować się jednocześnie na jedno konto?	YCC365Plus wykorzystuje technologię Alibaba Cloud i nie ma limitu liczby osób, które mogą zalogować się jednocześnie na jedno konto.
	10	Czy kamera obsługuje połączenie z siecią Wi-Fi modemu sieciowego?	Tak, ale możliwości sieci Wi-Fi modemu sieciowego są stosunkowo niewielkie w porównaniu z routerem, a prawdopodobieństwo zerwania połączenia jest wysokie. Jeśli połączenie nie zostanie nawiązane, wystarczy podłączyć dodatkowy standardowy router.
	11	Router ma włączone filtrowanie adresów MAC, czy mimo to można podłączyć urządzenie?	Nie, należy najpierw wyłączyć filtrowanie. Po pomyślnym nawiązaniu połączenia należy dodać adres MAC kamery do białej listy, a następnie włączyć filtr.
	12	Czy mogę połączyć się z siecią Wi-Fi o nazwie zawierającej znaki rozszerzone?	Zaleca się używanie wyłącznie podstawowych liter lub cyfr w nazwie Wi-Fi. Znaki rozszerzone mogą nie być obsługiwane. Podczas dodawania kamery urządzenie informuje, że połączenie z routerem nie powiodło się i jest duże prawdopodobieństwo, że nazwa sieci Wi-Fi zawiera znaki specjalne. Zaleca się wówczas zmianę nazwy.
	13	W jakiej odległości od routera musi znajdować się kamera, aby działała prawidłowo?	Zasięg bezprzewodowej sieci Wi-Fi wynosi 10 metrów, a w przypadku połączenia przewodowego – około 30 metrów. Jest to uzależnione od jakości sieci Wi-Fi oraz kabla sieciowego. Sama kamera nie stawia żadnych ograniczeń.
	14	Hotspot w połączonym urządzeniu wyświetla komunikat „No Internet access” (Brak dostępu do Internetu), a następnie pojawia się zapytanie, czy nawiązać połączenie.	To normalne, że hotspot kamery nie może uzyskać dostępu do Internetu, wystarczy wybrać opcję połączenia.
	15	Telefon komórkowy jest połączony z hotspotem AP, jednak lokalny podgląd obrazu ciągle się ładuje i buforuje.	Hotspot nie może przypisać adresu IP. Należy wyłączyć kamerę i uruchomić ją ponownie.
	16	W przypadku dodania kamery do hotspotu AP po połączeniu z hotspotem nie pojawia się następny komunikat.	Należy upewnić się, że telefon komórkowy ma włączoną opcję lokalizacji, a aplikacja ma dostęp do informacji o lokalizacji. Jeśli nadal nie pojawia się komunikat o następnym kroku, może to oznaczać, że telefon komórkowy ma wysoki poziom zabezpieczeń i należy kliknąć połączony hotspot, aby użyć statycznego adresu IP. Należy wprowadzić adres IP: 192.168.200.103, maskę podsieci 255.255.255.0, bramę: 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 i DNS2: 8.8.8.8.
	17	Naciśnięcie i przytrzymanie przycisku resetowania nie działa.	1. Należy nacisnąć i przytrzymać przycisk „Reset” kamery przez 5–10 sekund. Odtworzony zostanie komunikat głosowy „reset successful” (reset zakończony powodzeniem). 2. Jeśli po wielokrotnych próbach zresetowania kamera nie odpowiada, należy wyjąć kartę pamięci, ponownie włączyć kamerę, odczekać 30 sekund, a następnie nacisnąć przycisk reset, aby ją zresetować. Jeśli resetowanie w dalszym ciągu się nie powiodło, należy skontaktować się ze sprzedawcą w celu zwrotu kamery do producenta.
	18	Po połączeniu kamery z siecią Wi-Fi urządzenie pozostaje w trybie offline.	Należy sprawdzić, czy sieć Wi-Fi urządzenia działa prawidłowo. Stworzyć hotspot Wi-Fi w telefonie komórkowym. Przełączyć urządzenie na hotspot telefonu komórkowego i sprawdzić, czy może się połączyć. Jeśli nie można nawiązać połączenia, problem leży po stronie samego urządzenia i należy je zwrócić do producenta.

	19	Podczas przełączania się z połączenia przewodowego na Wi-Fi wyszukiwana nazwa sieci Wi-Fi zawiera błędy.	Powód: lokalna sieć Wi-Fi ma nietypową nazwę, co powoduje błąd połączenia Wi-Fi. Zaleca się dodanie kamery poprzez zeskanowanie kodu.
Problemy z monitoringiem	1	Po zmianie routera lub hasła Wi-Fi kamera nie może połączyć się z siecią.	Należy nacisnąć i przytrzymać przycisk „Reset” kamery, zresetować kamerę i ponownie skonfigurować połączenie sieciowe.
	2	Obraz w trybie aplikacji nie ładuje się po połączeniu z nowym hotspotem.	Bieżący hotspot nie może przypisać adresu IP. Należy wyłączyć kamerę i uruchomić ją ponownie. Kamera może przydzielić do 20 adresów IP. Po przekroczeniu tej liczby należy ponownie uruchomić urządzenie, aby uzyskać możliwość kolejnego przydziału.
	3	Kamera rozłącza się natychmiast po obróceniu.	Może być to związane z napięciem. Użytkownik może podłączyć kamerę do źródła zasilania 12 V/2 A.
	4	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym dźwięk w telefonie komórkowym jest wyjątkowo cichy.	Wystarczy maksymalnie zwiększyć poziom głośności w telefonie komórkowym.
	5	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym pojawia się komunikat „Playback failed, please try again later” (Odtwarzanie nie powiodło się, spróbuj ponownie później).	1. Bieżąca sieć jest przeciążona, należy kliknąć „Refresh” (Odśwież), aby załadować ponownie. 2. Transmisje oglądają obecnie więcej niż trzy osoby, wliczając w to użytkowników internetowych, mobilnych itp. Jeśli użytkownik ma pewność, że korzysta z systemu samodzielnie, powinien zmienić swoje hasło.
	6	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym obraz w ciągu dnia jest czerwony.	Kamera była używana przez pewien czas i ogólny obraz jest różowy. 1. Należy kilkakrotnie zablokować i odblokować czujnik światła kamery. 2. Należy zresetować kamerę i dodać ją ponownie. Jeśli kolor nadal nie wróci do normy, oznacza to, że kamera działa nieprawidłowo. Należy skontaktować się wówczas z dystrybutorem.
	7	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym obraz w ciągu dnia jest biały.	Należy upewnić się, że kamera nie uruchamia w trybie dziennym trybu noktowizyjnego. 1. Podczas oglądania transmisji na żywo w aplikacji należy kliknąć Settings (Ustawienia) w prawym górnym rogu, następnie kliknąć Night Vision (Tryb noktowizyjny) i wybrać opcję Auto. 2. Należy zmienić tryb na automatyczny, a jeśli nadal wyświetla się biały ekran, należy wybrać szczegóły urządzenia i wysłać zrzut ekranu ze szczegółami urządzenia do dystrybutora.
	8	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym obraz w nocy jest całkowicie czarny.	Należy najpierw sprawdzić, czy tryb noktowizyjny kamery jest włączony i ustawiony na automatyczny. 1. Podczas oglądania transmisji na żywo w aplikacji należy kliknąć Settings (Ustawienia) w prawym górnym rogu, następnie kliknąć Night Vision (Tryb noktowizyjny) i wybrać opcję Auto. 2. Jeśli obraz nadal jest czarny po zmianie trybu na automatyczny i sprawdzeniu, że dioda podczerwiieni kamery na pewno się świeci, może to oznaczać awarię czujnika podczerwiieni. Należy skontaktować się z dystrybutorem.
	9	Podczas monitorowania w czasie rzeczywistym obraz obrócił się o 180 stopni.	Kamera włączyła opcję obracania obrazu o 180 stopni lub jest odwrócona. Należy otworzyć ustawienia, odszukać opcję obrócenia obrazu o 180 stopni i włączyć ją lub wyłączyć.
	10	Jak udostępnić obraz z kamery innym osobom?	Należy otworzyć aplikację YCC365Plus, kliknąć „Play” (Odtwarzaj), wybrać „Settings” (Ustawienia) w prawym górnym rogu i kliknąć opcję „Invite family members to watch together” (Zaproś członków rodziny do wspólnego oglądania). Następnie wystarczy wpisać numer telefonu komórkowego członka swojej rodziny. Należy również poprosić członka swojej rodziny o pobranie aplikacji YCC365Plus. Po pomyślnej rejestracji urządzenie będzie widoczne w aplikacji. Uwaga: konta utworzone za pomocą telefonu komórkowego mogą być udostępniane wyłącznie użytkownikom zarejestrowanym przez telefon komórkowy i nie można ich udostępnić użytkownikom zarejestrowanym za pośrednictwem poczty elektronicznej. Analogicznie, nie ma możliwości udostępniania kont e-mail użytkownikom kont zarejestrowanych przez telefon komórkowy.
	11	Kamera przełącza się w tryb czuwania po 5 minutach oglądania.	W przypadku braku aktywności w ciągu 5 minut system domyślnie wykrywa brak obserwatorów i przełącza się w tryb czuwania.
	12	Kamera rozpoczęła śledzenie, a następnie zatrzymała się lub poruszała się powoli.	1. Kamera obsługuje tylko śledzenie poziome, a nie pionowe. 2. Efektywna odległość śledzenia kamery wynosi ponad 2,5 metra, obiekt może znajdować się zbyt blisko kamery. Kamera nie może śledzić szybko poruszających się obiektów. 3. Nie należy montować kamery w pobliżu poruszających się obiektów, takich jak liście, zasłony itp. W przeciwnym razie kamera będzie śledzić niepotrzebne obiekty i nie wykryje ważnych zdarzeń.
	13	Użytkownicy, którzy współdzielą dostęp do kamery, nie mogą wykonywać takich działań, jak poruszanie kamerą lub odtwarzanie nagrań z kamery.	Zapraszając członków rodziny do oglądania z konta głównego, można nadać im uprawnienia do odtwarzania nagrań lub do poruszania kamerą (PTZ). Zaproszony użytkownik może odtwarzać nagrania wideo wyłącznie z chmury, jednak nie z karty SD.
Problemy z nagrywaniem wideo	1	Jaka jest maksymalna pojemność karty pamięci, którą obsługuje kamera?	Kamera obsługuje maksymalnie do 128 GB.
	2	Pakiety nagrań na karcie pamięci.	Nagrywanie dzieli się na nagrywanie zdarzeń i nagrywanie ciągłe. Jeśli nagrywanie zdarzeń zostanie uruchomione raz, kamera będzie nagrywać na kartę SD przez 5–10 sekund. Jeśli zostanie ono uruchomione wiele razy, kamera będzie kontynuować nagrywanie. Nagrania ciągłe zapisywane są w pakietach po 10 minut. Od rozpoczęcia ciągłego nagrywania do wygenerowania pliku nagrania mają ponad 10 minut. Należy poczekać około 1 minutę, a następnie można wrócić do odtwarzania.
	3	Przy próbie dostępu do pamięci masowej urządzenia pojawia się komunikat, że system nie wykrywa karty pamięci.	1. Kamera nie obsługuje funkcji wymiany podczas pracy (hot swap). Przy wkładaniu karty pamięci urządzenie musi być wyłączone. Należy ponownie uruchomić kamerę. 2. Jeśli po ponownym uruchomieniu kamera nadal nie rozpoznaje karty pamięci, należy wymienić kartę na nową i spróbować ponownie. 3. Jeśli po użyciu nowej karty urządzenie nadal jej nie rozpoznaje, może to oznaczać, że uszkodzone jest gniazdo na kartę pamięci lub przewód. Należy skontaktować się z dystrybutorem.
	4	Urządzenie nie odczytuje karty pamięci, chociaż karta działa poprawnie w komputerze lub innym urządzeniu.	1. Należy sformatować kartę pamięci i upewnić się, że system plików na karcie pamięci to FAT32.
	5	Co zrobić, gdy karta pamięci jest pełna?	Nie ma potrzeby rozwiązywania tego problemu ręcznie. Gdy pozostała pojemność karty pamięci kamery będzie mniejsza lub równa 500 MB, kamera automatycznie nadpisze najstarszy plik wideo.
	6	Jaki rodzaj odtwarzacza należy użyć do odtwarzania plików V264 na karcie SD?	Zwykłe urządzenia obsługujące standard H.264 wykorzystują pliki wideo w formacie MP4, które są kompatybilne z większością odtwarzaczy.
	7	Jak pobrać nagranie z karty pamięci lub udostępnić je innym osobom?	Podczas odtwarzania pliku wideo należy kliknąć ikonę nagrywania. Po nagraniu można obejrzeć plik wideo bezpośrednio w albumie w telefonie. Można też obejrzeć go z poziomu folderu lokalnego. Lokalny folder z nagraniami w telefonie komórkowym: Android: pamięć wewnętrzna telefonu komórkowego/YCC365Plus/Video Apple: pliki przechowywane są bezpośrednio w albumie w telefonie.
Problemy z komunikatami alarmowymi	1	Jak skonfigurować komunikaty alarmowe push?	Po dodaniu kamery komunikat alarmowy jest domyślnie wysyłany co 10 minut. W przypadku potrzeby modyfikacji harmonogramu komunikatów alarmowych należy otworzyć ustawienia, kliknąć opcję „message push setting” (ustawienia komunikatów push). Następnie można zaakceptować wszystkie komunikaty lub wybrać inny harmonogram komunikatów push.
	2	Gdy alarm jest włączony, a wykrywanie ruchu jest wyłączone, nadal słychać wykrywanie dźwięku.	Należy wyłączyć wykrywanie ruchu, wykrywanie dźwięku wyłącza tylko komunikaty push. Dolny czujnik wykrywania ruchu nadal działa. Wystarczy wyłączyć alarm.
	3	Użytkownicy współdzielący konto nie otrzymują komunikatów alarmowych.	Konta współdzielone nie otrzymują powiadomień push, otrzymuje je tylko konto główne.
	4	Co zrobić, jeśli komunikat alarmowy nie pojawia się na telefonie komórkowym?	Najpierw należy sprawdzić, czy w ustawieniach aplikacji włączone są komunikaty push dla wykrywania ruchu i dźwięku oraz czy wybrano opcję odbioru wszystkich komunikatów push. Jeśli komunikaty alarmowe pojawiają się dopiero po otwarciu aplikacji: iPhone: W ustawieniach telefonu należy odszukać aplikację „YCC365Plus” i włączyć uprawnienia dla powiadomień („Message Notification”). Należy wylogować się z aplikacji YCC365Plus, a następnie zalogować ponownie. Telefony komórkowe z systemem Android: Należy przejść do ustawień powiadomień, odszukać aplikację YCC365Plus i włączyć uprawnienie „Allow Notification” (Zezwalaj na powiadomienia). Jeśli po wypróbowaniu powyższych rozwiązań problem nadal występuje, należy skontaktować się z dystrybutorem.
	5	Jak wyregulować głośność dźwięku alarmu?	Nie ma możliwości regulacji.
Monitorowanie na komputerze	1	Jak monitorować obraz z kamery na komputerze?	Aby oglądać obraz z kamery, należy zalogować się na stronie internetowej: www.ucloudcam.com. Hasło do konta jest takie samo jak hasło do konta aplikacji YCC365Plus.
	2	Jakie funkcje obsługuje kamera?	1. Można oglądać obraz z monitoringu w czasie rzeczywistym, sterować obrotem kamery, słuchać dźwięku, a także odtwarzać nagrania wideo w chmurze. 2. Można cyfrowo powiększać obraz, robić zrzuty ekranu i przechwytywać filmy z chmury. 3. Nie ma możliwości odtwarzania nagrań z karty SD ani nagrywania na kartę SD.
	3	Jak obejrzeć transmisję strumieniową RTSP?	Należy pobrać odtwarzacz VLC i wprowadzić adres IP kamery. Wprowadzić następujące dane w odtwarzaczu VLC: główny strumień wideo: rtsp://ip; podstrumień wideo: rtsp://ip/0/video1 IP to adres IP kamery wyszukiwany w sieciowym rejestratorze wideo (NVR).
	4	Czy podgląd obrazu kamery jest możliwy za pomocą CMS, Zhongwei HD i innych programów komputerowych?	Kamera nie jest powiązana z żadnym innym programem do monitorowania. Protokoły każdego przedsiębiorstwa są inne, dlatego nie są one dopasowane ani wspierane.

NVR (rejestrator wideo z dyskiem twardej)	1	Jak dodać kamerę do rejestratora NVR?	1. Należy upewnić się, że kamera i rejestrator NVR znajdują się w tej samej sieci LAN (ten sam router), a rejestrator NVR ma włączoną funkcję DHCP, aby automatycznie pobrać adres IP. 2. Należy wyłączyć kamerę w rejestratorze NVR, a następnie ją dodać. Należy kliknąć „Edit” (Edytuj), aby usunąć hasło. Kamera nie ma hasła. Ważna uwaga: 1. Sama kamera nie ma adresu IP i można jej przypisać adres IP wyłącznie za pomocą routera, dlatego nie obsługuje używania przełącznika sieciowego jako routera. 2. Sama kamera nie ma hasła. Wiele rejestratorów NVR automatycznie nadaje kamerze domyślne hasło, więc po dodaniu kamery należy edytować i usunąć wprowadzone hasło.
	2	Jak korzystać z mediów strumieniowych w sieci LAN komputera do oglądania?	Należy pobrać odtwarzacz VLC i wprowadzić adres IP kamery. Wprowadzić następujące dane w odtwarzaczu VLC: główny strumień wideo: rts://ip; podstrumień wideo: rts://ip/0/video1 IP to adres IP kamery wyszukany w sieciowym rejestratorze wideo (NVR).
	3	Czy obsługiwane jest monitorowanie na komputerach firmy Apple?	Komputery Apple nie są wspierane.
Problemy z dźwiękiem	1	Jak radzić sobie z hałasem podczas transmisji na żywo?	1. Odległość: zaleca się zachowanie odpowiedniej odległości od kamery (powyżej 15 metrów) podczas oglądania obrazu z monitoringu na telefonie komórkowym. 2. Jeśli użytkownik musi oglądać obraz z bliska, należy wyłączyć głośnik w sekcji monitorowania na żywo aplikacji. Przyczyna: przy monitorowaniu za pomocą telefonu komórkowego dźwięk z telefonu jest rejestrowany przez kamerę, która przesyła go do telefonu komórkowego, tworząc pętlę dźwiękowa, co powoduje szum.
	2	Jak wyłączyć dźwięk kamery podczas monitorowania w czasie rzeczywistym?	1. Należy otworzyć okno monitorowania w aplikacji mobilnej – w ustawieniach w prawym górnym rogu znajduje się opcja „Device microphone” (Mikrofon urządzenia). Należy kliknąć, aby wyłączyć tę opcję. 2. Należy samodzielnie zdemontować i odłączyć mikrofon.
	3	Podczas monitorowania kamery telefon komórkowy nie odbiera dźwięku z miejsca monitorowania.	1. Należy upewnić się, że dźwięk w telefonie komórkowym jest włączony. 2. Należy upewnić się, że ikona dźwięku jest włączona na stronie monitorowania w czasie rzeczywistym. 3. Można kliknąć okno monitorowania w aplikacji mobilnej – w ustawieniach w prawym górnym rogu znajduje się opcja „Device microphone” (Mikrofon urządzenia). Należy kliknąć, aby włączyć tę opcję.
	4	Monitorowanie obrazu w czasie rzeczywistym: brak dźwięku z kamery, a wszystko działa prawidłowo przy logowaniu do innych kamer mobilnych za pomocą tego samego konta.	Należy sprawdzić w ustawieniach telefonu, czy aplikacji „YCC365Plus” przyznano uprawnienia dla mikrofonu („Microphone”).
	5	Podczas korzystania z interkomu nie słychać dźwięku z kamery.	1. Apple: ustawienia telefonu komórkowego – YCC365PLUS – przełącznik mikrofonu musi być włączony. 2. Należy włączyć opcję „Phone Settings – Privacy – Microphone – YCC365Plus – Sound” (Ustawienia telefonu – Prywatność – Mikrofon – YCC365Plus – Dźwięk). 3. Należy otworzyć aplikację YCC365Plus, a następnie włączyć alarm w ustawieniach urządzenia. Czy kamera uruchamia alarm, gdy poruszająca się przed obiektywem kamery osoba się zatrzyma? Jeśli nie, może to oznaczać, że głośnik kamery działa nieprawidłowo i wymaga naprawy.
Oświetlenie	1	Jak wyłączyć lampę światła białego?	Należy otworzyć okno monitorowania urządzenia, kliknąć ikonę More (więcej ustawień) w prawym dolnym rogu, a następnie kliknąć Close (Zamknij) przy ikonie żarówki.
	2	Czy można wyłączyć światło podczerwone?	Należy otworzyć ustawienia kamery i wyłączyć przełącznik trybu noktowizyjnego.
	3	Niektóre obszary obrazu z monitoringu w nocy są bardzo jasne, jednak pozostałe są niewyraźne. Jak rozwiązać ten problem?	Należy ustawić kamerę pod takim kątem, aby uniknąć odbłasków obiektów znajdujących się w niewielkiej odległości.
Czas	1	W jaki sposób ustawiany jest czas w kamerze?	Kamera korzysta z Internetu, aby automatycznie ustawić czas, dlatego jest on teoretycznie dokładny. W niektórych krajach obowiązuje jednak czas letni i zimowy. Jeśli czas w kamerze różni się od czasu lokalnego o kilka godzin, można otworzyć ustawienia i wybrać strefę czasową zgodnie z bieżącym czasem.
	2	Czas wyświetlany podczas monitorowania w czasie rzeczywistym nie jest zgodny z faktycznym czasem.	Jeśli podłączony jest rejestrator NVR, a kamera nie jest połączona z zewnętrzną siecią, należy sprawdzić, czy czas w rejestratorze NVR jest prawidłowy.
Kierunek	1	Co należy zrobić, jeśli podczas monitorowania kierunek obrotu kamery jest odwrócony?	Należy użyć przycisku sterowania, jeśli użytkownik próbuje przesunąć kamerę w prawo, a kamera obróci się w lewo, kierunek zostanie odwrócony.
	2	Gdy włączona jest funkcja śledzenia obiektu, a osoba idzie w lewo, co należy zrobić, gdy ekran kamery obróci się w prawo?	Należy mieć na uwadze, że odwrócenie śledzenia wymaga modyfikacji przetwarzania pliku konfiguracyjnego.
Kamery 4G	1	Jak dodać kamery 4G?	1. Należy włożyć kartę do gniazda (końcówką z nacięciami do przodu, a metalowe złącza powinny być zwrócone w stronę płytki drukowanej. Po włożeniu karty na miejsce będzie słychać delikatny dźwięk kliknięcia). 2. Należy zresetować kamerę (nacisnąć i przytrzymać przycisk resetowania przez pięć sekund). 3. Gdy odwrócony zostanie komunikat głosowy urządzenia „Please use the cable to add a camera” (Użyj przewodu, aby dodać kamerę), należy kliknąć przycisk „+” w prawym górnym rogu aplikacji i wybrać „4G Camera” (Kamera 4G). 4. Należy zeskanować kod QR z obudowy kamery i poczekać, aż proces dodawania zostanie zakończony.
Wiele kanałów na tym samym ekranie (tryb wieloekranowy)	1	Ile kamer obsługuje aplikacja w tym samym czasie?	Aplikacja obsługuje 4 urządzenia.
	2	Jaka jest maksymalna obsługiwana liczba ekranów przy oglądaniu na komputerze?	Do oglądania używa się stron internetowych i możliwa jest obsługa do 4 podekranów.
	3	Jak wprowadzić wiele kanałów na tym samym ekranie?	Podgląd wieloekranowy jest obsługiwany wyłącznie wtedy, gdy dostępne są więcej niż 2 urządzenia. Sposób: na stronie z listą urządzeń należy kliknąć przycisk „IB” w górnej części aplikacji.
	1	Ile cyfr może maksymalnie zawierać hasło do sieci Wi-Fi? Jakiego protokołu szyfrowania są obsługiwane?	Hasło routera wykorzystuje kodowanie 8–32-bitowe i obsługiwane jest powszechnie stosowane szyfrowanie.
	2	Jakie routery obsługuje kamera?	Nie ma specjalnych wymagań co do routera, musi on jedynie obsługiwać DHCP.
	3	Czy kamera obsługuje nagrywanie wideo do własnej chmury użytkownika?	Nie, można przechowywać wideo w chmurze wyłącznie na naszym serwerze (Amazon).
	4	Jakie jest hasło do konta bezpośredniego połączenia AP?	Nazwa użytkownika: admin, hasło: 12345.
	5	Jak ustawić domyślną rozdzielczość monitorowania w czasie rzeczywistym?	Po ustawieniu odpowiedniej rozdzielczości podczas monitorowania aplikacja zapamięta to działanie i podczas kolejnego monitorowania użyje ostatnio wybranej rozdzielczości.
	6	Jak działa nagrywanie przy bezpośrednim połączeniu przez aplikację?	1. Po włożeniu karty SD do urządzenia i pomyślnym zalogowaniu się do aplikacji telefonu komórkowego oraz nawiązaniu połączenia z urządzeniem urządzenie pobierze czas z telefonu komórkowego i będzie kontynuować nagrywanie. 2. W przypadku awarii zasilania po włożeniu karty SD do urządzenia i pomyślnym zalogowaniu się do aplikacji telefonu komórkowego oraz nawiązaniu połączenia z urządzeniem nagrywanie zostanie zatrzymane. Po przywróceniu zasilania kamera kontynuuje nagrywanie wideo na karcie SD zgodnie z czasem pobranym przed awarią zasilania. Na przykład, jeśli awaria zasilania nastąpi o godzinie 12:00, a zasilanie zostanie przywrócone o godzinie 14:00, nowe wideo zostanie nagrane z czasem rozpoczynającym się o godzinie 12:00. Czas nagrania nie zostanie przywrócony do bieżącego czasu aż do następnego połączenia telefonu komórkowego i pomyślnego zaktualizowania czasu przez urządzenie.
	7	Jaka jest specyfika nagrywania wstępnego?	System zapisuje zarejestrowane nagrania z czasu przed wysłaniem sygnału alarmowego i łączy je z nagraniem sytuacji alarmowej, aby ułatwić użytkownikowi analizę sytuacji przed i po alarmie.
	8	Jakie protokoły obsługuje IPC?	Obsługiwane są protokoły TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	Czy kamerę można podłączyć do wzmacniacza sieci bezprzewodowej (repeatera)?	Tak, jeśli wzmacniacz (repeater) obsługuje protokół DHCP, aby uzyskać adres IP.
	10	Kamera obraca się, jednak obraz jest opóźniony.	Problem ten jest związany z bieżącą siecią kamery i telefonu komórkowego. Można spróbować zmienić środowisko sieciowe.
	11	Jak sprawdzić rozdzielczość kamery?	Podczas oglądania transmisji na żywo w aplikacji należy kliknąć ikonę HD oraz ikonę kamery w aplikacji. Następnie należy otworzyć album w telefonie i wybrać właściwości zdjęcia, aby zobaczyć rzeczywistą rozdzielczość kamery.

	<p>12 Kamera często jest w trybie offline.</p>	<p>Rozwiązywanie problemów w przypadku braku połączenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wyeliminowanie zakłóceń. Należy sprawdzić, czy użytkownik może połączyć się z siecią Wi-Fi, oglądać filmy online lub przeglądać strony internetowe. Należy ustalić, czy sieć nie działa i określić, czy jest to problem po stronie operatora. 2. Rozwiązywanie problemów ze starzeniem się adresów routera. Należy uruchomić ponownie router i kamerę po wyłączeniu zasilania. Jeśli uda się nawiązać połączenie z siecią, oznacza to, że problem jest związany ze starzeniem się adresów routera lub sieć nie działa poprawnie. 3. Rozwiązywanie problemów z awarią zasilania. Należy sprawdzić, czy wskaźnik zasilania kamery jest nadal włączony i czy nie doszło do awarii zasilania. <p>Jeśli powyższe kroki nie rozwiążą problemu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Należy sprawdzić połączenie z modemem sieciowym. Należy kliknąć „Settings” (Ustawienia), a następnie „Wi-Fi network” (Sieć Wi-Fi). Jeśli nazwa połączonej sieci Wi-Fi zaczyna się od nazwy dostawcy usług internetowych, oznacza to, że sieć Wi-Fi jest dostępna w modemie sieciowym. Należy sprawdzić, czy w sieci znajduje się router. Jeśli tak, należy dodać go ponownie i podłączyć urządzenie do routera. Jeśli nie, należy rozważyć zakup routera. 2. Jeśli kamera znajduje się w trybie offline również po połączeniu w bliskiej odległości, należy sprawdzić, czy antena nie jest poluzowana. Po ponownym podłączeniu anteny należy zresetować sieć Wi-Fi i sprawdzić, czy wskaźnik sygnału pokazuje więcej niż 2 kreski. 3. Należy wyłączyć urządzenie i odczekać jedną lub dwie minuty. Po tym czasie należy wyjąć kartę pamięci i ponownie włożyć urządzenie. Jeśli urządzenie działa prawidłowo w trybie online, prawdopodobnie oznacza to, że karta pamięci jest uszkodzona. Użytkownik może sformatować kartę za pomocą komputera. Pracownicy działu obsługi posprzedażnej mogą zorganizować wymianę karty (starą kartę należy sformatować za pomocą komputera). 4. Gdy urządzenie jest w trybie offline, należy nacisnąć przycisk resetowania. Czy urządzenie sygnalizuje, że reset zakończył się pomyślnie? Jeśli nie, może to oznaczać, że podzespoły są uszkodzone i wymagają naprawy.
	<p>13 Ile języków obsługuje aplikacja?</p>	<p>11 języków: angielski, rosyjski, niemiecki, francuski, włoski, hiszpański, portugalski, chiński, japoński, koreański, wietnamski. Inne języki nie zostały dostosowane i są automatycznie tłumaczone dla telefonów komórkowych.</p>
	<p>14 Podczas sterowania joystickiem kamera nie reaguje na obrót/pochylenie.</p>	<p>Po używaniu kamery przez pewien czas należy sprawdzić funkcje obrotu/pochylenia. Jeśli kamera nie obraca się w górę, w dół, w lewo lub w prawo, lub może obracać się tylko w jedną stronę, zazwyczaj jest to spowodowane odłączeniem przewodu silnika. Należy skontaktować się wówczas z dystrybutorem.</p>
	<p>15 Podczas sterowania joystickiem kierunek obrotu/pochylenia kamery nie jest zgodny z rzeczywistym kierunkiem.</p>	<p>Jeśli sterowanie kamerą w górę powoduje w rzeczywistości obrót urządzenia w dół lub w lewo, może to oznaczać, że przewód silnika został włożony odwrotnie podczas montażu. Należy skontaktować się z dystrybutorem, aby sprawdzić, czy można to zmienić za pomocą oprogramowania.</p>