

YCC365Plus - ČASTO Kladené Otázky			
Šablóna na otázku spätnej väzby		Heslo účtu alebo podrobnosti o zariadení: Popis problému: Proces skúmania a výsledky: Poznámka: Ak ide o heslo k účtu, zmeňte ho na jednoduché heslo, napríklad: Aa123456, a potom ho poskytnite. Po údržbe, prosím, resetujte heslo. Ak nemôžete poskytnúť heslo k účtu, uveďte podrobnosti o zariadení.	
		Typ problému	Sériové číslo
		Problém	Riešenie problému
Príhlásenie/ Registrácia	1	Adresa na stiahnutie aplikácie	Google Play, App Store
	2	Aké požiadavky má aplikácia na systém mobilného telefónu?	Verzia pre Android: Podporuje iba Android 5.0 a novšie. Tablety nie sú podporované. Verzia pre iOS: Podporuje iba systémy iOS 10 a novšie. Nepodporuje iPady.
	3	Pri registrácii pomocou môjho čísla mobilného telefónu nemôžem dostať overovací kód.	Jedno číslo mobilného telefónu môže dostať až 10 overovacích kódov v priebehu 24 hodín, až 5 overovacích kódov v priebehu 1 hodiny a až 2 overovacie kódy v priebehu 1 minúty. Ak sa už nemôžete zaregistrovať, musíte počkať do nasledujúceho dňa, aby ste požiadali o registráciu. Skontrolujte, či nie je na mobilnom telefóne povolené blokovanie SMS. Ak nedostanete verifikačný kód, neregistrujte sa opakovane, skontrolujte kód a uistite sa, že signál mobilného telefónu je normálny a poplatky za mobilný telefón boli zaplatené.
	4	Pri registrácii čísla mobilného telefónu sa zobrazí chybový kód 11605.	Overovací kód bol odoslaný príliš veľa krát. Pred opätovnou registráciou počkajte 1 hodinu.
	5	Chybový kód 11018 pri registrácii e-mailom v mobilnej aplikácii.	Účet bol zaregistrovaný a nebol aktivovaný. Musíte otvoriť mailovú schránku, aby ste našli aktivačný odkaz, a kliknúť na aktivovanie.
	6	Pri prihlasovaní pomocou mobilného telefónu Apple nie je k dispozícii žiadna možnosť registrácie.	Aplikácia po nainštalovaní nežiada povolenie na prístup k sieti poskytnutému mobilným telefónom. Po povolení prístupu aplikácie k mobilným dátam a sieti WLAN jednoducho zatvorte aplikáciu a znova ju otvorte.
	7	Chybový kód „-1“ sa zobrazí pri registrácii účtu alebo prihlásení do účtu.	Táto chyba je spôsobená problémami s mobilnou sieťou. Zistite, aby sa mobilný telefón mohol pripojiť na internet. Skontrolujte, či je sieťové povolenie YCC365Plus na mobilnom telefóne normálne zapnuté. Nastavenia: v nastaveniach mobilného telefónu vyberte správu aplikácií, YCC365Plus, povoľte mobilné dáta a LAN Wi-Fi dáta. Alebo povoľte dáta a Wi-Fi všeobecne.
	8	Otvorením aplikácie sa zobrazí chybový kód 16007.	Aplikácia beží na pozadí príliš dlho a nie je zosynchronizovaná s časom servera. Musíte aplikáciu zavrieť a znova ju otvoriť.
	9	Zaregistrovanie alebo obnovenie hesla spustí chybu 1009.	Telefón nie je pripojený k internetu alebo aplikácia neumožňuje prístup k sieti. Skontrolujte nastavenia siete na telefóne.
	10	iPhone práve stiahol aplikáciu a otvoril neregistrovaný záznam.	Kvôli novo nainštalovanej aplikácii musí iPhone nastaviť sieťové povolenia. Po inštalácii ycc365plus otvorte ycc365plus a telefón sa opýta, či chcete povoliť prístup k sieti, zvoľte povolenie prístupu k mobilným dátam a WLAN. Okamžite sa vám zobrazia možnosti registrácie. Ak sa stále neotvárajú možnosti registrácie, zatvorte ycc365plus a znova otvorte ycc365plus.
	11	Ako zmeniť prihlasovacie heslo do aplikácie?	Spôsob 1: Otvorte YCC365Plus, kliknite na „My“(Môj) - kliknite na informácie o účte - kliknite na „change password“ (zmeniť heslo) a potom upravte heslo podľa pokynov. Spôsob 2: Ak zabudnete prihlasovacie heslo do aplikácie, môžete na prihlasovacom rozhraní kliknúť na „Forgot Password“ (Zabudnuté heslo) a podľa pokynov heslo resetovať.
Prídanie kamery	1	Úvod do procesu pridávania kamery.	1. Spustíte kameru, budete počuť oznámenie „Please scan the code in APP to add a device“ (Ak chcete pridať zariadenie, naskenujte kód v aplikácii) alebo „Please use a wired device to add a device“ (Ak chcete zariadenie pridať, použite kábelové zariadenie). Ak ho nepočujete, resetujte kameru. 2. Pripojte mobilný telefón k 2,4 GHz Wi-Fi. 3. Kliknite na „+“ v pravom hornom rohu aplikácie. 4. Vyberte spôsob prídania a dokončíte pridávanie podľa pokynov na stránke aplikácie.
	2	V aplikácii existujú tri spôsoby prídania kamery. Aké sú medzi nimi rozdiely.	Pridať naskenovaním kódu: keď vás hlas Wi-Fi kamery vyzve: „Please use the device to scan code in APP to add a device“ (Na pridanie zariadenia použite zariadenie na naskenovanie kódu v aplikácii), kliknite na „Scan code to add“ (Naskenovanie kódu pre pridanie). Na vygenerovanie QR kódu potrebujete mobilný telefón pripojený k Wi-Fi sieti. Zarovňajte vygenerovaný QR kód na mobilnom telefóne vo vzdialenosti 15-20 cm od objektívu kamery, počkajte na pípnutie a kliknite na tlačidlo „Next“ (Ďalej). (Pre zariadenia bez sieťového portu je veľmi efektívne použitie objektívu 2,8 mm - 4 mm. S použitím objektívu 8 mm alebo viac na naskenovanie bude QR kód ťažšie identifikovateľný). Pridať hotspot: pridanie mobilného telefónu do siete hotspotov kamery. (Výhoda: nie je to ovplyvnené počtom milimetrov objektívu, nemusí byť v blízkosti kamery.) Kábelové pripojenie: zariadenie, ktoré podporuje sieťový port, je možné pripojiť k sieti pomocou kábelového pripojenia a pridať ho naskenovaním QR kódu na tele kamery pomocou aplikácie. (Výhoda: rýchle pridanie, mobilný telefón a kamera nemusia byť v rovnakej lokálnej sieti.)
	3	Ako dôjsť k základnému úsudku prostredníctvom hlasového vysielania, ak kamera nie je úspešne pridaná.	1. Po spustení kamera nevyšiel „Please use the device to scan code on APP to add a device“ (Na pridanie zariadenia použite zariadenie na naskenovanie kódu v aplikácii). Hardvér kamery je chybný a je potrebné ho opraviť. 2. Pri pridávaní kamery, oznámi „router connection failure“ (zlyhanie pripojenia routera). Skontrolujte heslo Wi-Fi, sieť 2,4 GHz / 5 GHz. Špeciálne symboly, použitie sieťového routera atď. 3. Po oznámení kamery „Server Connecting“ (Server sa pripája) nie sú k dispozícii žiadne ďalšie informácie a aplikácia ukazuje, že pridanie zlyhalo. Najprv môžete otvoriť hotspot pomocou mobilného telefónu a najskôr skontrolovať, či je možné aktuálnu kameru pridať normálne. Ak je to tak, reštartujte router, vezmite kameru blízko routera a znova ju pridajte, uistite sa, že router nemá zariadenie na čiernej listine a názov Wi-Fi siete nie je skrytý. Ak ju nemôžete pridať, uveďte MAC kamery, ktoré si zákaznícky servis Aiga vyžiada.
	4	Aký druh Wi-Fi kamera podporuje?	V súčasnosti je podporované iba Wi-Fi s frekvenciou 2,4 GHz. Nasledujúce problémy môžu spôsobiť zlyhanie siete, odporúča sa im vyhnuť: 1. Kamera nepodporuje Wi-Fi s frekvenciou 5 GHz. Ak je to tak nastavené, prepnite na Wi-Fi s frekvenciou 2,4 GHz. 2. Názov a heslo Wi-Fi nemôžu obsahovať špeciálne znaky. 3. Router by nemal mať povolené obmedzenie prístupu Wi-Fi, ako je izolácia AP, čierna/biele zoznamy atď. 4. Kamera nepodporuje WPA/WPA2 enterprise Wi-Fi. Ak je to tak nastavené, prepnite na iný typ Wi-Fi. 5. Neodporúča sa kameru pripájať k Wi-Fi sieti sieťového modemu. Keďže väčšina sieťových modemov dokáže pridať iba 4 IP adresy, kamera bude vynechaná. Odporúča sa pridať sieťový router.
	5	Po pridaní kamery pomocou „scan code“ (oskenujte kód) alebo „hotspot“ kamera oznámi zlyhanie pripojenia routera	1. Skontrolujte, či je zadané heslo na Wi-Fi správne. 2. Ak sú v názve siete Wi-Fi špeciálne znaky, upravte pred pridaním názov siete Wi-Fi len písmenami. 3. Na pridanie zariadenia použite hotspot. Ak kamera nedokáže vyslať hotspot, znamená to, že modul Wi-Fi je chybný a je potrebné ho opraviť alebo vymeniť.
	6	Do koľkých účtov je možné pridať kameru?	Môže byť pridaná a viazaná iba na 1 účet, ale môže byť zdieľaná s 10 účtami na sledovanie.
	7	Koľko kamier je možné naviazať na jeden účet?	1. Nie je žiadny horný limit pre naviazanie kamier na jedného užívateľa. 2. Pre jednoduché prezeranie sa odporúča pridať k účtu najviac 20 kamier.
	8	Aký je maximálny počet ľudí, ktorí môžu sledovať súčasne s jednou kamerou?	Podporuje sledovanie až 3 osôb súčasne. Ak sa tento počet prekročí, aplikácia oznámi „Too many viewers“ (Príliš veľa sledovateľov) alebo „Playback failed, please try again later“ (Prehrávanie zlyhalo, skúste to znova neskôr).
	9	Koľko ľudí sa môže súčasne prihlásiť pomocou jedného účtu?	YCC365Plus využíva technológiu Alibaba Cloud a jeden účet vie podporovať nespočetné množstvo ľudí prihlásených súčasne.
	10	Podporuje kamera pripojenie k sieti Wi-Fi?	Je podporované, ale kapacita Wi-Fi sieťového modemu je v porovnaní s routerom pomerne slabá a miera zlyhania pripojenia je vysoká. Ak pripojenie zlyhá, stačí pridať sekundárny bežný router.
	11	Router má nastavený filter MAC adresy, je možné zariadenie stále pripojiť?	Nie, najskôr musíte zrušiť filter. Po úspešnom pripojení pridajte MAC adresu kamery na bielu listinu a potom povoľte filter.
	12	Môžem sa pripojiť k sieti s Wi-Fi názvom, ktorý má rozšírené znaky?	Na názov Wi-Fi sa odporúča používať iba základné písmená alebo čísla. Rozšírené znaky nemusia byť podporované. Po pridávaní kamery zariadenie oznámi, že pripojenie routera zlyhalo, a je vysoká pravdepodobnosť, že názov siete Wi-Fi obsahuje špeciálne znaky. Odporúča sa upraviť názov.
	13	Koľko metrov od routera je možné kameru normálne používať?	Rozsah bezdrôtového Wi-Fi pripojenia je 10 metrov a pre kábelové pripojenie je to asi 30 metrov. Závisí to od kvality Wi-Fi a kvality sieťového kábla. Samotná kamera nemá žiadne obmedzenia.
	14	Hotspot pripojeného zariadenia zobrazuje „No Internet access“ (Žiadny prístup k internetu) a zobrazí sa výzva s otázkou, či sa chcete pripojiť.	Je normálne, že hotspot kamery sa nevie pripojiť k internetu, stačí zvoliť pripojenie.
	15	Mobilný telefón je pripojený k hotspotu aplikácie a obraz lokálneho prezerania sa stále načítava a točí.	Hotspot nemôže priradiť IP adresu. Vypnite a reštartujte kameru.
	16	Po pridaní kamery do hotspotu aplikácie sa už nezobrazí ďalšia výzva po pripojení k hotspotu.	Uistite sa, že mobilný telefón má zapnutú funkciu určovania polohy a že aplikácia má povolený prístup k informáciám o polohu. Ak sa výzva na ďalší krok nezobrazí, niektoré mobilné telefóny majú povolené vysoké zabezpečenie. Ak chcete použiť statickú IP adresu, musíte kliknúť na pripojený hotspot. Vyplňte IP adresu ako 192.168.200.103, subnet mask 255.255.255.0, gateway 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 a DNS2: 8.8.8.8.
	17	Dlhé stlačenie resetovacieho tlačidla nefunguje	1. Stlačte a podržte tlačidlo „Reset“ na kamere po dobu 5-10 sekúnd. Zaznie zvuk „reset successful“ (resetovanie úspešné). 2. Ak kamera po viacerých pokusoch o resetovanie nereaguje, vyberte pamäťovú kartu, znova zapnite kameru, počkajte 30 sekúnd a potom resetujte stlačením tlačidla reset. Ak stále nevidíte žiadny náznak úspešného resetovania, obráťte sa na predajcu, aby vrátil kameru výrobcovi.
	18	Po pripojení kamery k sieti Wi-Fi je zariadenie off-line.	Skontrolujte, či Wi-Fi sieť zariadenia funguje normálne. Vytvorte Wi-Fi hotspot na mobilnom telefóne. Prepnite zariadenie na hotspot mobilného telefónu a sledujte, či sa dá pripojiť. Ak sa nemôže pripojiť, problém sa týka samotného zariadenia a je potrebné ho vrátiť výrobcovi.

	19	Pri prechode z káblového na Wi-Fi pripojenie je hľadaný názov Wi-Fi skromolený	Dôvod: Nedaleká Wi-Fi má neobvyklý názov, ktorý spôsobuje chybu pri pripojení Wi-Fi. Odporúča sa pridať kameru naskenovaním kódu.
Problémy so sledovaním	1	Po zmene routera alebo zmene hesla Wi-Fi sa kamera nemôže pripojiť k sieti	Stlačte a podržte tlačidlo „Reset“ na kamere, resetujte kameru a znova nakonfigurujte sieťové pripojenie.
	2	Monitor v režime aplikácie sa zasekáva pri načítaní po pripojení nového hotspotu	Aktuálny hotspot nemôže priradiť IP adresu. Vypnite a reštartujte kameru. Kamera dokáže prideliť až 20 IP adries. Ak počet presahuje toto číslo, je potrebné ju pri ďalšom pridelení reštartovať.
	3	Kamera sa odpojí, akonáhle sa kamera otočí.	Môže to súvisieť s napätím. Kamera umožňuje zákazníkov pripojiť ju k zdroju 12V 2A.
	4	Počas monitorovania v reálnom čase je zvuk, ktorý počujem cez mobilný telefón, obzvlášť slabý.	Stačí upraviť hlasitosť mobilného telefónu na maximum.
	5	Počas monitorovania v reálnom čase sa zobrazí výzva „Playback failed, please try again later“ (Prehrávanie zlyhalo, skúste to znova neskôr).	1. Aktuálna sieť je preťažená. Obnovte ju kliknutím na tlačidlo „Refresh“ (Obnoviť). 2. Aktuálny počet sledovateľov je viac ako traja, vrátane prihlásenia na webe, prihlásenia na mobile atď. Ak ste si istí, že ju používate sami, zmeňte si heslo.
	6	Počas monitorovania v reálnom čase je obraz počas dňa načervenalý.	Kamera sa používala určitý čas a celkový obraz je ružový. 1. Niekoľkokrát zablokujte a odblokujte fototčivosť kamery. 2. Resetujte kameru a znova ju pridajte. Ak sa stále nevráti do normálu, tak kamera nefunguje správne, kontaktujte distribútora.
	7	Počas monitorovania v reálnom čase je obrazovka počas dňa prázdna.	Uistite sa, že v dennom režime kamera nezapne režim nočného videnia. 1. Pri sledovaní živého vysielania v aplikácii kliknite na „Settings“ (Nastavenia) v pravom hornom rohu, kliknite na „Night Vision“ (Nočné videnie) a vyberte Auto. 2. Ak po zmene na automatické nastavenie videnia je obrazovka stále biela, kliknite na „device details“ (podrobnosti zariadenia) a pošlite snímku obrazovky s podrobnosťami zariadenia distribútorovi.
	8	Počas monitorovania v reálnom čase je obrazovka v noci úplne čierna.	Najskôr skontrolujte, či je nočné videnie („night vision“) nastavené na automatické („auto“), a či kamera nevyplá funkciu nočného videnia. 1. Pri sledovaní živého vysielania v aplikácii kliknite na „Settings“ (Nastavenia) v pravom hornom rohu, kliknite na „Night Vision“ (Nočné videnie) a vyberte Auto. 2. Ak po zmene na automatické nastavenie je obrazovka stále čierna a infračervené svetlo kamery určité svieti, ale obrazovka zariadenia je aj tak čierna, môže to byť porucha IR senzoru. Kontaktujte distribútora.
	9	Počas monitorovania v reálnom čase sa obrazovka otočila o 180 stupňov.	Kamera zapla funkciu otočenia o 180 stupňov alebo sa kamera otočila. Otvorte „settings“ (nastavenia), vyhľadajte „180 degree flip“ (otočenie o 180 stupňov), kliknite na „on“ (zapnutie) alebo „off“ (vypnutie).
	10	Ako zdieľať kameru s ostatnými.	Otvorte YCC365PLUS, kliknite na „Play“ (Prehrať), potom na „Settings“ (Nastavenia) v pravom hornom rohu a potom na „Invite family members to watch together“ (Pozvať členov rodiny na spoločné sledovanie). Stačí zadať číslo mobilného telefónu člena vašej rodiny. Zároveň nechajte svoju rodinu stiahnuť si YCC365PLUS. Po úspešnej registrácii sa zariadenie zobrazí. Poznámka: Účty mobilných telefónov je možné zdieľať iba s registrovanými používateľmi mobilných telefónov a nemožno ich zdieľať s registrovanými používateľmi e-mailov. Rovnako nie je možné zdieľať e-mailové účty s mobilnými účtami.
	11	Kamera prejde do nečinného stavu po 5 minútach sledovania.	Ak sa do 5 minút neuskutoční žiadna operácia, systém sa predvolene zmení tak, akoby nikto nepozeral, takže sa prepne do nečinného stavu.
	12	Kamera začala sledovať objekt, potom sa zastavila alebo ho sledovala pomaly.	1. Kamera podporuje iba horizontálne sledovanie objektov, nie vertikálne sledovanie. 2. Efektívna sledovacia vzdialenosť kamery je viac ako 2,5 metra, objekt môže byť príliš blízko kamery. Kamera nedokáže sledovať rýchlo sa pohybujúce objekty. 3. Pri inštalácii kamery sa snažte vyhnúť pohyblivým predmetom, ako je listie, záclony atď., inak bude kamera neustále sledovať irelevantné objekty a uniknú jej dôležité informácie.
	13	Používatelia, ktorí len zdieľajú, nemôžu vykonávať operácie, ako je pohyb kamery alebo prehrávanie záznamu.	Keď používate hlavný účet na pozvanie členov rodiny na pozeraanie, ten účet sa môže rozhodnúť udeliť povolenie na prehrávanie alebo povolenie na zmenu pohybu kamery. Pozvaný používateľ si môže prezrieť iba prehrávanie videa z cloudovej služby, nie však prehrávanie videa na SD karte.
Problémy s nahrávaním videa	1	Aká je maximálna veľkosť pamäťovej karty podporovaná kamerou?	Podporuje maximálne 128 GB.
	2	Balíčky nahrávania na pamäťovú kartu.	Nahrávanie je rozdelené na záznam udalostí a nepretržitý záznam. Ak sa záznam udalostí spustí na SD karte bude nahrávať po dobu 5–10 sekúnd. Ak sa spustí viackrát, bude nahrávať ďalej. Nepretržitý záznam sa uchováva v balíkoch po 10 minútach. Od spustenia nepretržitého nahrávania do vytvorenia súboru so záznamom to trvá viac ako 10 minút. Počkajte asi 1 minútu a potom sa môžete vrátiť k prehrávaniu.
	3	Po zapnutí úložiska zariadenia sa ukazuje, že systém pamäťovú kartu nenašiel.	1. Kamera nepodporuje výmenu za chodu. Pri vkladaní pamäťovej karty musí byť prístroj vypnutý. Reštartujte kameru. 2. Ak pamäťová karta stále nie je rozpoznaná ani po reštartovaní kamery, vymeňte kartu za novú a vyskúšajte to znova. 3. Ak po výmene za novú kartu ju stále nemožno rozpoznať, môže to byť spôsobené tým, že slot na kartu je poškodený alebo je kábel chybný. Kontaktujte distribútora.
	4	Zariadenie nedokáže prečítať pamäťovú kartu, ale karta sa bežne používa v počítači alebo inom zariadení	1. Naformátujte pamäťovú kartu a uistite sa, že súborový systém pamäťovej karty je FAT32.
	5	Ak je pamäťová karta plná, čo s ňou robiť?	Nie je potrebné to riešiť manuálne. Ak je zostávajúca kapacita pamäťovej karty v kamere menšia alebo rovná 500 MB, automaticky sa prepíše najstarší videósúbor.
	6	Aký typ prehrávača sa používa na prehrávanie súborov V264 na SD karte?	Bežné zariadenia h.264 používajú video súbory vo formáte MP4, ktoré sú kompatibilné s väčšinou prehrávačov.
	7	Ako stiahnuť záznam na pamäťovej karte alebo ho zdieľať s ostatnými?	Pri prezeraní prehrávania kliknite na ikonu „playback“ (prehrávanie). Po nahrani si ho môžete prezrieť priamo v albume telefónu. Alebo si ho môžete pozrieť z lokálneho priečinka. Lokálny priečnik nahrávok na mobilnom telefóne: Android: interné úložisko mobilného telefónu / YCC365PLUS / Video Apple: priamo uložené v albume telefónu.
Problémy s alarmom	1	Ako nastaviť notifikácie alarmu?	Po pridaní kamery je výstražná správa štandardne poslaná každých 10 minút. Ak potrebujete upraviť plán výstražných správ, otvorte „settings“ (nastavenia), kliknite na „message push setting“ (nastavenie odosielania správ), môžete zvoliť „accept all“ (prijať všetky) alebo zvoliť iný čas odosielania.
	2	Keď sa zapne alarm a detekcia pohybu je vypnutá, zvuková detekcia stále znie	Vypnite detekciu pohybu, detekcia zvuku iba vypne správy. Detekcia pohybu kamery dole je stále spustená. Stačí vypnúť alarm.
	3	Zdieľaní používateľa nemôžu prijímať výstražné správy?	Zdieľané účty nemôžu dostávať oznámenia a iba hlavný účet môže prijímať oznámenia. Nepodarí sa overiť cez pri otvorení aplikácie sa detekcia pohybu a detekcia zvuku v prvej správe či zapnuté a detekcia posil správ je zvolená na „receive all“ (prijím všetky).
	4	Čo robiť, ak alarmová správa nepríde na mobilný telefón?	Ak ju môžete prijať keď otvoríte aplikáciu a nemôžete ju prijať, keď ju neotvoríte: iPhone: V nastaveniach telefónu vyhľadajte aplikáciu „YCC365PLUS“ a potvrďte povolenie „Message Notification“ (Upozornenia o správach). Odhlaste sa z YCC365PLUS a znova sa prihláste. Mobilné telefóny s Androidom: Prejdite na upozornenia o správach, vyhľadajte YCC365PLUS a zapnite povolenie „Allow Notification“ (Povoliť upozornenia). Ak vyššie uvedené aj tak nie je možné vyriešiť, kontaktujte distribútora.
	5	Ako upraviť hlasitosť zvuku alarmu.	Nepodporuje úpravy.
Monitorovanie na počítači	1	Ako sledovať na počítači?	Pomocou webovej stránky sa môžete prihlásiť a sledovať: www.ucloudcam.com Heslo účtu je heslo účtu YCC365plus.
	2	Aké akcie kamera podporuje?	1. Môžete pozerať monitorovanie v reálnom čase, ovládať rotáciu kamery, počúvať, späťne prehrávať cloudové video. 2. Môžete elektronicky priblížiť, vytvoriť snímky obrazovky a zachytiť cloudové videá. 3. Spätné prehrávanie z SD karty nie je možné zobrazíť a nahrávanie na SD kartu nie je podporované.
	3	Metóda sledovania streamovaných médií RTSP.	Stiahnite si VLC player, zadajte IP adresu kamery. Vstup v prehrávači VLC: hlavný video stream: rtsp://ip; vedľajší video stream: rtsp://ip/0/video1 IP je IP adresa kamery prehrávaná na NVR.
	4	Podporuje sledovanie v CMS, Zhongwei HD a inom počítačovom softvéri?	Kamera nie je pripojená k inému softvéru na monitorovanie programu. Protokoly každej spoločnosti sa líšia a nezodujú sa a nie sú podporované.
NVR (sieťový videorekordér)	1	Ako pridať kameru do NVR?	1. Uistite sa, že kamera a NVR sú v rovnakej LAN (rovnaký router) a NVR povolí DHCP na automatické získanie IP adresy. 2. Po vyhľadání kamery na NVR ju pridajte. Kliknutím na „Edit“ (Upraviť) odstránite heslo. Kamera nemá heslo Preventívne opatrenia: 1. Samotná kamera nemá IP adresu a môže byť priradená IP adresa iba pomocou routera, takže nepodporuje použitie switchu ako routera. 2. Samotná kamera nemá heslo. Mnohé NVR automaticky pridajú predvolené heslo po pridaní kamery, takže po pridaní musíte upraviť a odstrániť heslo kamery.
	2	Ako používať streamovacie médiá v počítačovej sieti LAN, aby ste mohli pozerať.	Stiahnite si prehrávač VLC player a zadajte IP adresu kamery. Vstup v prehrávači VLC: hlavný video stream: rtsp://ip; vedľajší video stream: rtsp://ip/0/video1 IP je IP adresa kamery prehrávaná na NVR.
	3	Podporuje monitorovanie na počítačoch Apple?	Nepodporuje počítače Apple.

Problémy so zvukom	1	Ako si poradíš s hlukom počas živého vysielania?	1. Vzdialenosť: Pri sledovaní monitorovacej obrazovky na mobilnom telefóne sa snažte držať ďalej od kamery (viac než 15 metrov). 2. Ak to musíte sledovať zblízka, vypnite reproduktor v rozhraní živého vysielania v aplikácii. Príčina: Keď mobilný telefón monitoruje, zvuk z mobilného telefónu je zachytený kamerou a kamera ho prenáša na mobilný telefón, čo vytvorí zvukovú slučku, a to vedie k šumu.
	2	Ako vypnúť zvuk kamery, ktorá monitoruje v reálnom čase?	1. Otvorte monitorovaciu obrazovku v mobilnej aplikácii - „Settings“ (Nastavenia) v pravom hornom rohu - „Device microphone“ (Mikrofon zariadenia). Kliknutím zatvoríte. 2. Demontujte a odpojte mikrofón sami.
	3	Pri monitorovaní domáceho telefónu mobilný telefón nepočuje zvuk monitorovacieho miesta.	1. Je potrebné zabezpečiť, aby bol zvuk mobilného telefónu normálne zapnutý. 2. Uistite sa, že je ikona zvuku na stránke monitorovania v reálnom čase zapnutá normálne. 3. Môžete kliknúť na monitorovaciu obrazovku v mobilnej aplikácii - „Settings“ (Nastavenia) v pravom hornom rohu - „Device microphone“ (Mikrofon zariadenia). Kliknutím zapnete.
	4	Monitorovanie domáceho telefónu v reálnom čase, žiadny zvuk z kamery a rovnaký účet na prihlásenie do iných mobilných domáчих telefónov sú normálne.	Skontrolujte „YCC365plus“ v nastaveniach telefónu a zistite, či je zapnuté povolenie pre „Microphone“ (Mikrofon).
	5	Pri používaní domáceho telefónu nie je žiadny zvuk z kamery.	1. Apple: nastavenia mobilného telefónu - YCC365PLUS - vypínač mikrofónu musí byť zapnutý. 2. „Nastavenia telefónu - Súkromie - Mikrofon - YCC365PLUS - Zvuk“ musí byť zapnutý. 3. Zadať YCC365plus, aby ste našli nastavenia zariadenia, zapnite alarm. Keď postava kráča pred objektívom kamery, môže sa zapnúť alarm, keď zastaví? Ak nie, je možné, že reproduktor kamery nefunguje správne a je potrebné ho opraviť.
Lampa	1	Ako vypnúť lampu s bielym svetlom.	Chcote na obrazovku sledovania zariadenia, kliknite na ikonu „more“ (viac) v pravom dolnom rohu, vyhľadajte ikonu žiarovky a kliknite na tlačidlo „close“ (zatvoriť).
	2	Dá sa infračervené svetlo vypnúť?	Otvorte nastavenia kamery, vyhľadajte „night vision“ (prepínač nočného videnia) a vypnite („off“) režim nočného videnia.
	3	Niektoré oblasti monitorovacieho obrazu sú v noci veľmi svetlé, ale zvyšok je rozmazaný. Čo s tým spraviť?	Upravte uhol kamery, aby ste sa vyhlížali reflexným predmetom v krátkej vzdialenosti.
Čas	1	Aký je princíp nastavenia času kamery?	Kamera používa na automatické nastavenie času internet a teoreticky je čas presný. Ak sa však používajú zaťaženia, niektoré krajiny implementujú letný a zimný čas. Ak sa kamera líši od miestneho času o niekoľko hodín, môžete otvoriť „settings“ (nastavenia) a zvoliť „time zone“ - časové pásmo zodpovedajúce aktuálnemu času.
	2	Čas zobrazený na displeji monitorovania v reálnom čase sa nezhoduje so skutočným časom.	Ak je NVR pripojený a kamera nie je pripojená k externej sieti, skontrolujte, či je čas NVR normálny.
Nasmerovanie	1	Čo robíš, ak sa počas monitorovania zmení smer otáčania?	Použite otáčacie tlačidlo, ak sa pokúsite posunúť kameru doprava a kamera sa otočí doľava, smer je otočený.
	2	Keď je zapnuté sledovanie objektov a osoba kráča doľava, čo mám robiť, ak sa obrazovka kamery točí doprava?	Upozorňujeme, že opacné sledovanie objektov vyžaduje úpravu spracovania konfiguračného súboru.
4G kamery	1	Ako pridať 4G kamery?	1. Vložte kartu do slotu na kartu (kovové konektory by mali smerovať k doske s plošnými spojmi a najskôr sa zasunie koniec so zárezom. Po vložení na miesto budete počuť slabý zvuk „klik“.) 2. Resetujte kameru (stlačte a podržte resetovacie tlačidlo na päť sekúnd) 3. Keď zariadenie oznámí „Please use the cable to add a camera“ (Na pridanie kamery použite kábel), kliknite na tlačidlo „+“ v pravom hornom rohu aplikácie a vyberte možnosť „4G Camera“ (4G kamera). 4. Naskenujte QR kód na tele kamery a počkajte na dokončenie pridávania.
Viaceré kamery na jednej obrazovke (multi-obrazovka)	1	Koľko kamier súčasne podporuje aplikácia?	Aplikácia podporuje 4 zariadenia.
	2	Aký maximálny počet obrazoviek je podporovaný pri prezeraní na počítači?	Na prezeranie používajte webové stránky a sú podporované až 4 číastkové obrazovky.
	3	Ako zadať viac kanálov na jednej obrazovke?	Náhľad viacerých obrazoviek je podporovaný, iba ak sú k dispozícii viac ako 2 zariadenia. Metóda: Na stránke so zoznamom zariadení kliknite na tlačidlo „田“ v hornej časti aplikácie.
Wi-Fi	1	Koľko čísiel najviac podporuje heslo Wi-Fi? Ktoré šifrovacie protokoly sú podporované?	Heslo routeru podporuje 8 - 32 bitov a je podporované bežne používané šifrovanie.
	2	Ktoré routery podporuje kamera?	Na router nie sú žiadne špeciálne požiadavky, musí iba podporovať DHCP.
	3	Podporuje nahrávanie videa v cloude na vašom vlastnom privátnom cloude?	Nie, cloudové video môže byť uložené iba na našom vlastnom serveri (Amazon).
	4	Aké je heslo účtu priameho pripojenia aplikácie?	Užívateľské meno: admin Heslo: 12345
	5	Ako nastaviť predvolené rozlíšenie monitorovania v reálnom čase?	Po prepnutí na zodpovedajúce rozlíšenie počas monitorovania si aplikácia túto operáciu zapamätá a pri ďalšom monitorovaní použije posledné zvolené rozlíšenie.
	6	Logika záznamu priameho pripojenia aplikácie.	1. Po pripojení SD karty k zariadeniu a úspešnom prihlásení sa do aplikácie v mobilnom telefóne a pripojení k zariadeniu preberie zariadenie čas mobilného telefónu a režim nahrávania bude pokračovať v nahrávaní. 2. Ak dôjde k výpadku napájania po pripojení SD karty k zariadeniu a úspešnému prihláseniu a pripojeniu mobilnej aplikácie k zariadeniu, nahrávanie sa zastaví. Po obnovení napájania bude video pokračovať v zaznamenávaní na SD pamäť s časom získaným pred výpadkom napájania. Napríklad ak dôjde k výpadku napájania o 12:00 a napájanie sa obnoví o 14:00, nové video sa zaznamená s časom začínajúcim od 12:00. Čas nahrávania sa obnoví na aktuálny čas až po nasledujúcom pripojení mobilného telefónu a úspešnom načasovaní zariadenia.
	7	Špecifický význam skôr začatého záznamu.	Systém uloží zaznamenané údaje z doby pred príchodom výstražného signálu a spojí ich so záznamom alarmu, aby používateľovi umožnil analyzovať scénu pred a po výstrahu.
	8	Aké protokoly podporuje IPC?	Podporované sú protokoly TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	Je možné kameru pripojiť k bezdrôtovému sieťovému extenderu (zosilňovaču)?	Je to podporované, ak extender (zosilňovač) podporuje DHCP na získanie IP adresy.
	10	Kamera sa otáča a obraz sa oneskoruje.	Tento problém súvisí s aktuálnou sieťou kamery a aktuálnou sieťou mobilného telefónu. Môžete skúsiť zmeniť sieť.
	11	Ako skontrolovať rozlíšenie kamery.	Pri sledovaní živého vysielania pomocou aplikácie kliknite na HD a potom na ikonu kamery v aplikácii. Potom otvorte album v telefóne, nájdite fotku, kliknite na vlastnosti, môžete si pozrieť skutočné rozlíšenie kamery.
	12	Kamera je často off-line.	Riešenie problémov, keď nie je žiadne pripojenie: 1. Eliminujte výpadky. Skontrolujte, či sa používateľ môže pripojiť k sieti Wi-Fi, sledovať online video alebo prehliadať webové stránky. Zistite, či je sieť nefunkčná, a určite, či ide o problém so sieťou operátora. 2. Riešenie problémov so zlyhaním stanicového routera. Po vypnutí reštartujte router a kameru. Ak sa dá pripojiť online, znamená to, že router staršie alebo je chybná sieť. 3. Riešenie problémov so zlyhaním napájania. Skontrolujte, či indikátor napájania kamery stále svieti, a skontrolujte, či nezlyháva napájanie. Ak vyššie uvedené kroky neposkytnú riešenie: 1. Skontrolujte, či je pripojená k sieťovému modemu. Kliknite na „Settings“ (Nastavenia), potom na „Wi-Fi network“ (Sieť Wi-Fi), ak vidíte, že názov pripojenej Wi-Fi siete sa začína názvom poskytovateľa internetových služieb, znamená to, že je Wi-Fi sieť pripojená k sieťovému modemu. Skontrolujte, či je v sieti router. Ak existuje router, znova ho pridajte a pripojte zariadenie k routeru. Ak nie je k dispozícii žiadny router, zvážte jeho zakúpenie. 2. Ak je kamera off-line, aj keď je pripojená v malej vzdialenosti, skontrolujte, či nie je uvoľnená anténa. Po opätovnom pripojení antény resetujte Wi-Fi, aby ste zistili, či má indikátor signálu viac ako 2 palčičky. 3. Vypnite zariadenie a počkajte jednu alebo dve minúty. Po uplynutí tejto doby vyberte pamäťovú kartu a znova ho zapnite. Ak sa dá normálne pripojiť online, je pravdepodobne poškodená pamäťová karta. Ak máte počítač, môžete ju pomocou neho naformátovať. Personál zákazníckej podpory môže zabezpečiť výmenu karty. (Stará karta musí byť naformátovaná pomocou počítača.) 4. Keď je zariadenie off-line, stlačte resetovacie tlačidlo. Môže zariadenie oznámiť, že bol reset úspešný? Ak nemôže oznámiť, že reset bol úspešný, komponenty môžu byť chybné a je potrebné ich opraviť.
	13	Koľko jazykov aplikácia podporuje?	11 jazykov: Angličtina, ruština, nemčina, francúzština, taliančina, španielčina, portugalčina, čínština, japončina, kórejsčina, vietnamsčina. Ostatné jazyky neboli upravené a pre mobilné telefóny sa prekládajú automaticky.
	14	Pri ovládaní otáčania kamery sa otáčacia časť nehýbe.	Ak sa o dlhodobom používaní kamery a ovládaní otáčania a nakláňania kamera neotáča nahor, nadol, doľava alebo doprava alebo sa môže otáčať iba na jednu stranu, zvyčajne z dôvodu odpojenia kábla motora, kontaktujte distribútora.

	15 Pri ovládaní otáčania kamery nie je smer otáčania či nakláňania v súlade so skutočnou situáciou	Ak je kamera riadená tak, aby sa otáčala smerom hore, stroj sa v skutočnosti otáča dole alebo doľava, môže to byť preto, že bol motorový kábel počas procesu montáže zasunutý opačne. Kontaktujte, prosím, distribútora, či je možné to zmeniť pomocou softvéru.
--	---	--