



La mia vita

La mia **neato**

GUIDA ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

MANUTENZIONE REGOLARE

ATTIVITÀ	FREQUENZA
Svuotamento cestello e pulizia del filtro	Dopo ogni pulizia, svuotare il cestello dello sporco e sbattere il filtro contro la parte laterale di un contenitore dei rifiuti per eliminare sporco e detriti dal filtro.
Manutenzione regolare	Ogni 2 settimane pulire le spazzole, i filtri e i sensori del vostro Neato.
Sostituzione dei filtri	Ogni 2 mesi.
Sostituire la spazzola principale	Ogni 9 mesi.
Sostituzione della spazzola laterale	Quando serve.
Sostituzione della batteria	Dopo un anno e mezzo di utilizzo.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI DI CONNETTIVITÀ

MAI STATO IN GRADO DI COLLEGARSI AL ROBOT - NON TENTARE DI COLLEGARTI PRIMA DI SENTIRE IL "SUONO".

- Attendere fino a che il robot emette un suono. Può essere che il pulsante "Collegare al punto di accesso del robot" venga premuto troppo presto.
- Ritentare la procedura di connessione facile e attendere che il robot emetta un suono prima di premere il pulsante.

MAI STATO IN GRADO DI COLLEGARSI AL ROBOT - IMPOSSIBILE PROCEDERE OLTRE A "CONNESSIONE A INTERNET IN CORSO"

- Controllare se con il proprio dispositivo mobile sia possibile un sito https sicuro su quel ssid, come gmail o <https://www.httpvshttps.com/>.
- Verificare che la porta 443 non sia bloccata dalle impostazioni del router. Prendere nota di qualunque restrizione o impostazione relativa al DNS. Se il DNS (porte 52 o 53) è esplicitamente disabilitato, riabilitarlo.
- Se esiste una regola che permette SOLO il traffico sulla porta 80, aggiungi HTTPS / SSL (porta 443) e DNS (porta 53).
- Se non è possibile permettere il traffico sulla porta 53 si può comunque proseguire, non è essenziale.
- Utilizzare i server Google NPS invece del router o dell'ISP (il DNS primario di Google è 8.8.8.8, il secondario è 8.8.4.4) e provare a riconnettersi.
- Se questi rimedi non danno risultato, contattare l'Assistenza clienti Neato, che potrà fornire ulteriore supporto.

NOTA: Neato attualmente non dispone di un supporto per la sicurezza password livello aziendale (WEP EAP).

MAI STATO IN GRADO DI COLLEGARSI AL ROBOT - IMPOSSIBILE PROCEDERE OLTRE A "REGISTRAZIONE DEL ROBOT SUL SERVER NEATO".

- Assicurarsi che il robot non sia già aggiunto a un account diverso.
- Verificare che il proprio smartphone o tablet sia sulla stessa rete Wi-Fi. Utilizzare il proprio dispositivo per aprire <https://beehive.neatocloud.com>. Questo dovrebbe reindirizzare sul normale sito web neatorobotics.com.
- Se non si visualizza il normale sito web Neato Robotics, riavviare il router e contattare il provider di servizi internet per informarlo che non riuscite a siti web protetti SSL.
- Se il sito è già visibile e non riesci ancora a connetterti, contatta l'assistenza Neato.

IL ROBOT HA DELLE DISCONNESSIONI INTERMITTENTI - IL ROBOT SEGNALE ESSERE "OFFLINE" MENTRE È IN FUNZIONE.

- Il robot si dovrebbe ricollegare quando si trova nuovamente nel campo della rete Wi-Fi. Le mappe sono memorizzate nel robot per cui, se esso si disconnette mentre è in funzione, dovrebbe ancora rispettare le funzionalità di Floor Planner come le Linee di demarcazione virtuali e la Pulizia a zone su dispositivi compatibili.
- Il router Wi-Fi è in una posizione centrale? Cercare angoli morti - Spostarsi con il proprio smartphone/tablet per verificare se vi siano punti in cui il segnale si abbassa fino a una/due linee. È possibile spostare il router per cercare di eliminare le mancanze di copertura? (Provare questa soluzione come ultima risorsa).
- Se si possiede un D7 e si sta utilizzando la rete Wi-Fi a 5 GHz, provare a passare a 2,4 GHz.
- Verificare la versione del software del robot. Deve essere 4.2.3 o superiore.
- Spegnerne e riaccendere il robot, chiudere completamente e riaprire l'app.
- Se questo non funziona, contattare il team dell'Assistenza clienti.

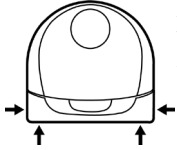
IL ROBOT SEGNALE ESSERE "OFFLINE" MENTRE È SULLA BASE DI CARICA

1. La rete Wi-Fi di casa funziona? Sono state apportate recentemente modifiche alle impostazioni del Wi-Fi che possano avere causato un problema?
2. Verificare la versione del software del robot. Deve essere 4.2.3 o superiore.
3. Spegnerne e riaccendere il robot, chiudere completamente e riaprire l'app. Attendere 10 minuti e verificare se il messaggio "offline" scompare.
4. Se il cliente utilizza il Wi-Fi a 5 GHz, farlo passare a 2,4 GHz e ripetere il passo 3.
5. Se questo non funziona, rimuovere la rete e riconnettersi.
6. Se questo non funziona, contattare Neato per avere supporto.

Spegnerne e riaccendere il robot: Premere e tenere premuto il pulsante di accensione fino a che il robot si spegne. Poi riavviare premendo di nuovo.

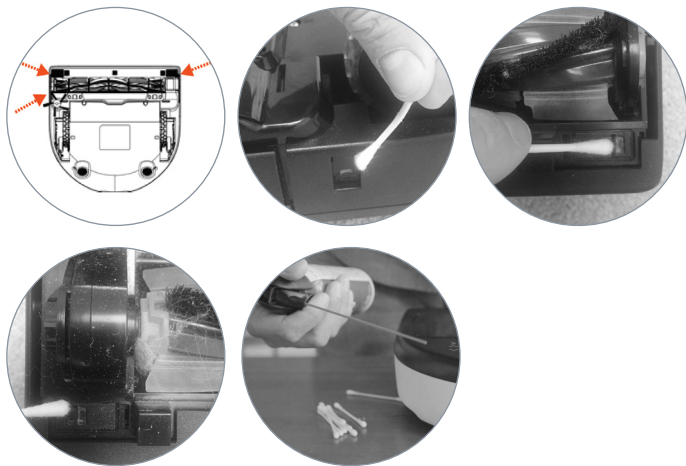
Attivare la modalità di associazione Wi-Fi: Premere e tenere premuto il paraurti destro insieme al pulsante di accensione fino a che il robot si spegne. Riaccendere: l'LCD Wi-Fi dovrebbe lampeggiare.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI DI NAVIGAZIONE

CODICE DI ERRORE	COSA FARE
Libera il mio percorso 2000-2012	Controllare l'ambiente, pulire i sensori, pulire la spazzola, controllare ruota e paraurti https://support.neatorobotics.com/hc/en-us/articles/233424347 .
Blocco visione 1000-4000	Pulire tutti i sensori, compreso il modulo laser (si vedano i Suggerimenti generali per la manutenzione).
Spolverami in modo che possa vedere.	Assicurarsi che la pellicola protettiva dello schermo sia stata completamente rimossa e che non si stia staccando bloccando la vista del robot. Passare un panno morbido sulla superficie (si vedano i Suggerimenti generali per la manutenzione).
Paraurti bloccato	 <p>Accertarsi che il paraurti si muova liberamente e scatti in tutte e quattro le direzioni; far scattare rapidamente alcune volte in ogni direzione per verificare che tutti i sensori scattino liberamente e non siano bloccati.</p>
Errore di visione 4101 - 4102	Premere il pulsante di avvio e il robot ripartirà.
Il percorso verso la zona è bloccato (2013)	Liberare il percorso. Il robot non è necessariamente così intelligente da provare un percorso diverso per trovare la zona se il percorso originale è completamente bloccato. Creare zone più grandi, in modo da dare al robot più possibilità di trovarle.

SUGGERIMENTI GENERALI PER LA MANUTENZIONE

1. Pulire tutti i sensori



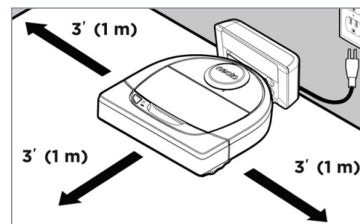
- Pulire il laser** - Si trova sulla sommità del robot, vi sono due lenti all'interno della torretta rotonda. Queste sono le lenti che permettono al robot di orientarsi in una stanza. Utilizzare un bastoncino cotonato per ruotare la torretta 5 volte in ciascuna direzione, senza infilare il bastoncino nell'occhio del laser. Utilizzare dell'aria compressa per dirigere alcuni soffi sulla torretta.
- Pulire la spazzola** - L'utente rimuovere la spazzola del robot e liberarla da capelli e detriti.
- Controllare ruota e paraurti** - Accertarsi che il paraurti si muova liberamente e scatti in tutte e quattro le direzioni; far scattare rapidamente alcune volte in ogni direzione per verificare che tutti i sensori scattino liberamente e non siano bloccati.
- Controllare il robot** - Rimuovere eventuali adesivi o oggetti dalla sommità del robot.

IL ROBOT NON SI CARICA

Se il robot non si carica, attenersi ai seguenti passi:

- Verificare che la presa elettrica sia alimentata e che la base di carica sia collegata con la presa. A volte l'alimentazione può venire a mancare accendendo un interruttore.
- Pulire le barre della base di carica e del robot con un panno asciutto e verificarne la pulizia.
- Verificare che il cavo collegato con il retro della base di carica sia completamente inserito.
- Provare una presa diversa oppure collegare la base di carica direttamente alla presa a muro e non alla prolunga, per vedere se il robot si carica.
- Attendere. Può essere necessario fino a un minuto perché il robot visualizzi qualcosa sullo schermo o si accendano le spie attorno ai pulsanti. In caso di nessuna attività, premere il pulsante home per iniziare e verificare che l'interruttore di accensione sia sulla posizione "on" all'interno del contenitore della polvere (per i modelli Botvac Connected D80/D85).

IL ROBOT NON SUPERA LA FASE DI "CONTROLLO DELL'AMBIENTE CIRCOSTANTE" - CONTROLLARE L'AMBIENTE



1. Accertarsi che il robot abbia almeno 1 metro di spazio libero di fronte e su entrambi i lati. (La vicinanza di un angolo è una buona posizione per la base di carica).
2. Il robot e la base devono essere posizionati su una superficie solida e in piano.
3. Evitare di esporre la base alla luce solare diretta, vicino a pareti di vetro o troppo vicino a oggetti metallici.
4. Verificare che la base di carica non sia stata spostata da quando è stata creata la mappa del piano.
5. Verificare che porte e arredi entro 3-5 metri dalla base di carica non abbiano subito cambiamenti significativi dal momento della creazione della mappa del piano e del posizionamento delle Linee di demarcazione virtuali. Questo include sgabelli, cesti della biancheria e altri elementi solidi che il robot potrebbe vedere quando lascia la base.
6. Se questo non funziona, il cliente dovrà creare una nuova mappa del piano.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI DI NAVIGAZIONE

LE LINEE DI DEMARCAZIONE VIRTUALI VENGONO IGNORATE

Controllare l'ambiente

- Verificare che la posizione di porte e arredi non sia cambiata in modo significativo dal momento della creazione della mappa del piano e del posizionamento delle Linee di demarcazione virtuali.

Confronto visivo e App Map

- Confrontare la posizione in cui si è visto il robot ignorare le linee di demarcazione virtuali con le posizioni con la mappa della pulizia generata alla fine del ciclo.
- Verificare che le linee di demarcazione virtuali siano correttamente definite e che non vi siano spazi che permetterebbero al robot di superare le linee stabilite.

Ridisegnare e salvare le linee di demarcazione virtuali

- Verificare che le linee di demarcazione virtuali delimitino completamente l'area in cui si desidera che il robot non entri.
- Assicurarsi di tracciare le linee di demarcazione virtuali oltre le pareti, per fare in modo che il robot non cerchi di infilarsi nel piccolo spazio tra fine linea e parete.

IL ROBOT NON RITORNA CORRETTAMENTE ALLA BASE

Controllare la base di carica:

- Verificare che la base sia su una superficie stabile, contro una parete con circa 1 metro di spazio tutto attorno ad essa.
- Evitare di esporre la base alla luce solare diretta, vicino a pareti di vetro o troppo vicino a oggetti metallici.
- Accertarsi che la base sia collegata all'alimentazione.

Pulire i sensori:

- Si vedano i Suggerimenti generali per la manutenzione

IL ROBOT NON TERMINA LA PULIZIA, SALTA INTERE STANZE - SALTA STANZE DURANTE LA CREAZIONE DELLA MAPPA DEL PIANO / INIZIA A SALTARE UNA STANZA CHE DI SOLITO PULIVA

1. Verificare che il robot sia fisicamente in grado di accedere alle stanze saltate (dislivelli del pavimento, porte aperte).
2. Riportare il robot alla base e riprovare.
3. Provare a spostare la base, a rifare la mappa.
4. Se il problema persiste, contattare l'Assistenza clienti Neato per risolvere.

“PREMERE OK PER CONTINUARE” CON CODICE NUMERICO.

- Seguire i passi riportati in Suggerimenti generali per la manutenzione
- Inoltre, mentre il robot è lontano dalla base di carica, provare a spegnerlo e riaccenderlo premendo e tenendo premuto il pulsante di accensione per 30 secondi. Le spie sul robot si spegneranno. Attendere fino a un minuto affinché il robot si riaccenda e si udirà il suono di avvio.

“LIBERA IL MIO PERCORSO” CON CODICE NUMERICO

- Questo errore può dipendere da molti fattori, fra cui la necessità di pulire e mantenere il robot (si vedano i Suggerimenti generali per la manutenzione), oppure dall'ambiente della casa.
- Seguire prima tutto tutti i passi descritti in Suggerimenti generali per la manutenzione
- Accertarsi che il robot sia libero di muoversi se era bloccato o se qualunque cosa si sia incastrata nelle ruote o nella spazzola.
- Assicurarsi che niente impedisca al robot di avanzare (ad es. ostacoli, il robot è impigliato in un cavo, il robot non è appoggiato bene al pavimento o è sopra una fessura di aerazione sul pavimento che attiva il sensore di caduta).
- Assicurarsi che non sia cambiato niente nell'ambiente da quando il robot ha iniziato la pulizia (ad es. mobili spostati, il robot è stato spostato in un'altra stanza).
- Se l'errore persiste, mentre il robot è lontano dalla base di carica provare a spegnerlo e riaccenderlo premendo e tenendo premuto il pulsante di accensione per 30 secondi. Le spie sul robot si spegneranno. Attendere fino a un minuto affinché il robot si riaccenda.
- Se il problema persiste, contattare l'Assistenza clienti Neato per risolvere.

CONTATTACI

Se i problemi persistono, contatta il Centro Assistenza Neato:

rosie@neatorobotics.com

PAESE	SUPPORTO TELEFONICO
Austria	+43-122-97431
Danimarca	+45-6991-8575
Finlandia	+358-9424-51981
Francia	+33-97-518-0294
Germania	+49-302-2403-0237
Islanda	+354-800-7670
Irlanda	+35-376-680-5619
Italia	+39-029-475-5004
Paesi Bassi	+31-85-888-4740
Norvegia	+47-85-295-491
Spagna	+34-911-230-899
Svezia	+46-8-4468-3573
Svizzera	+41-435083146
Regno Unito	+44-20-3318-2995