



# Erste Hilfe für Fitbit Alta HR

## **Problem: Fitbit Alta HR synchronisiert nicht oder der Bildschirm bzw. die Software reagiert nicht**

Mögliche Lösung: Eventuell hilft ein Neustart der Fitbit Alta HR. Durch den Neustart werden keine Aktivitätsdaten gelöscht, jedoch die Benachrichtigungen. Schliesse für einen Neustart die Fitbit Alta HR an das Ladekabel und stecke das Ladekabel an einem USB-Anschluss ein. Drücke den Knopf auf dem Ladekabel (beim USB-Stecker) 3 Mal innerhalb weniger Sekunden. Wenn das Fitbit-Logo erscheint und der Tracker vibriert, hat sich der Tracker erfolgreich neu gestartet.

## **Problem: Herzfrequenzmessung leuchtet nicht oder funktioniert nicht**

Mögliche Lösung: Wenn die Fitbit Alta HR keine Herzfrequenz anzeigt, kann es sein, dass die Funktion deaktiviert wurde. Zur Aktivierung gehe in der Fitbit-App auf das Konto-Symbol oben rechts. Tippe auf die Kachel «Alta HR» und tippe auf «Herzfrequenz». Achte darauf, dass die Einstellung «Automatisch» ausgewählt ist.

## **Problem: Fitbit Alta HR verbindet sich nicht mit dem Smartphone**

Mögliche Lösung: Bitte sicherstellen, dass beim Kunden Bluetooth in den Smartphone-Einstellungen aktiviert ist. Auf [www.fitbit.com/devices](http://www.fitbit.com/devices) kann überprüft werden, ob das Smartphone des Kunden offiziell unterstützt wird. Insbesondere bei Geräten der Marke Huawei können Probleme auftreten.

## **Problem: Fitbit Alta HR lädt nicht auf**

Mögliche Lösung: Bitte überprüfe, ob die Kontakte des Ladekabels sauber sind und ob sich der Tracker mit einem anderen Ladekabel aufladen lässt.

Bei einem defekten Ladekabel kann wie bei defekten Armbändern vorgegangen werden (Bestellung per Bestellformular).

## **Problem: Display der Fitbit Alta HR ist gebrochen bzw. gesprungen**

Mögliche Lösung: Zur Überprüfung, ob es sich um einen durch die Garantie gedeckten Spannungsriss handelt, sende bitte ein Foto des Displays an:

**rma@computerworks.ch**

Selbstverschuldete Displaybrüche (z.B. Anschlagen an Tischkante) sind nicht von der Garantie gedeckt.

## **Problem: Fitbit Alta HR zählt Schritte, obwohl ich nicht laufe**

Der fein abgestimmte Algorithmus der Fitbit-Geräte erkennt gewisse Intensitäts- und Bewegungsmuster. Dabei kann es sein, dass durch gewisse Bewegungen Schritte verzeichnet werden. Die meisten Tätigkeiten wie z.B. Kochen oder Arbeiten bringen dennoch Schritte zwischen Stillstandzeiten mit sich, die wir oftmals gar nicht bewusst wahrnehmen. Das Gerät versucht durch gewisse Bewegungsmuster Schritte anzurechnen. Bei den meisten Nutzern ist die kumulierte Zahl dieser vereinzelt Schritte auf den Tageswert unerheblich.

Der Tracker ist somit nicht defekt.

## **Problem: Armband der Fitbit Alta HR ist defekt**

Bitte bestelle mittels Bestellformular ein neues Armband.