



Sensor i offlineläge

Det kan finnas flera olika orsaker till att din vattendetekterande sensor hamnat i offlineläge och därför inte rapporterat in sina värden till appen. Den här guiden vägleder dig i hur du kan få sensorn online igen.

Din sensor kan vara uppkopplad via vattenfelsbrytaren på det mobila nätverket, eller via ditt Wi-Fi hemma. Om du blivit tillfrågad att ange ditt Wi-Fi lösenord vid installationen är det ditt eget Wi-Fi nätverk hemma som används.

Sensorn samlar information som den skickar till appen en gång per dygn. Om den inte lyckas skicka information på 48 timmar, på grund av bristande uppkoppling, blir du notifierad via sms och/eller mejl.

Min sensor är uppkopplad på det mobila nätverket via vattenfelsbrytaren, men jag får felmeddelande (gäller enbart om du har en vattenfelsbrytare från Tollco):

1. **Kontrollera uppkopplingen på centralenheten.** Detta gör du genom att kontrollera färgen på centralenhetens LINK-lampa:
 - a. Lyser grön färg: gå vidare till steg 2.
 - b. Lyser röd färg: dra ut kabeln ur centralenheten och vänta cirka fem sekunder innan du stoppar tillbaka strömkabeln. Om lampan fortfarande lyser rött efter två minuter ber vi dig att kontakta vår support så hjälper vi dig vidare:

vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se

2. **Kontrollera att du har tillräcklig signalstyrka på ditt nätverk där sensorn är placerad.** Det kan du göra genom att placera din mobiltelefon intill sensorn och se om Wi-Fi signal finns, en "plupp" räcker för att ha signal. Om signalen är svag kan du förstärka den genom att:
 - a. Byta placering på sensorn. Det kan räcka med att flytta den några centimeter.
 - b. Om det är möjligt, ta bort eventuella metallföremål i sensorns närhet (till exempel metallburkar eller liknande).

3. **Installera sensorn mot ditt privata Wi-Fi nätverk.** Avvakta ett par dagar för att se om sensorn hittar nätverket efter att

du följt steg 1 och 2. Om sensorn fortfarande är offline kan det bero på att avståndet är för långt mellan sensorn och vattenfelsbrytaren. Testa då att installera sensorn mot ditt privata Wi-Fi nätverk. Det gör du genom att följa guiden för ominstallation av sensorn:

→ Följ guiden för **ominstallation CubicDetector** om du har den här sensorn.



→ Följ guiden för **ominstallation AqSense** om du har den här sensorn.



Koppla upp sensorn på mitt Wi-Fi nätverk hemma (för dig med Quandifys sensor *CubicDetector*):

- 1. Kontrollera att ditt hemmanätverk fungerar.** Det kan du göra genom att exempelvis surfa in på valfri webbplats på en enhet (exempelvis mobil eller surfplatta) som är uppkopplad mot ditt hemmanätverk:
 - a. Om nätverket fungerar: gå vidare till steg 2.
 - b. Om nätverket inte fungerar: kontakta din nätverksoperatör för felsökning och åtgärd.
- 2. Säkerställ att du inte bytt router, nätverksnamn eller lösenord på ditt nätverk.** Om du bytt något av ovan behöver du installera om din sensor. Det gör du genom att följa guiden för ominstallation av sensorn CubicDetector.
- 3. Kontrollera att du har tillräcklig signalstyrka på ditt nätverk där sensorn är placerad.** Det kan du göra genom att placera din

mobiltelefon intill sensorn och se om Wi-Fi signal finns, en "plupp" räcker för att ha signal. Om signalen är svag kan du förstärka den genom att:

- a. Byta placering på sensorn. Det kan räcka med att flytta den några centimeter.
 - b. Om det är möjligt, ta bort eventuella metallföremål i sensorns närhet (till exempel metallburkar eller liknande).
 - c. Försök om möjligt placera routern närmare sensorn.
 - d. Vid behov finns det även nätverksförstärkare att köpa i datorbutik eller hos bredbandsleverantör.
4. **Placera sensorn på annan plats.** Om det fortfarande inte fungerar efter att du gått igenom samtliga steg ovan kan du placera din sensor på en annan plats. Det kan exempelvis vara under tvättmaskinen, kyl/frys eller annan vattenansluten utrustning som riskerar att orsaka en skada vid läckage. Du kan också kontakta vår support så hjälper vi dig att hitta en lämplig plats i just din bostad:

vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se

5. **Jag är osäker på vilket nätverk min sensor är uppkopplad mot.** Testa att placera sensorn i närheten av vattenfelsbrytaren eller din privata router. Om sensorn hittar uppkoppling inom 24 timmar vet du att sensorn troligen är uppkopplad till just det nätverket.

Du är alltid varmt välkommen att kontakta vår support på vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se så hjälper vi dig vidare.