



HILFE!!! Ich habe Probleme mit meinem snu:mee!

Liebe(r) snu:mee user(in),

das Wichtigste zuerst:

Bitte schickt oder bringt snu:mee nicht gleich zum Verkäufer zurück wenn Ihr Schwierigkeiten gleichwelcher Art mit Eurem snu:mee habt. Bitte lest Euch die folgenden Zeilen durch und wenn das nicht hilft, ruft uns an oder schreibt uns eine Mail (Die Kontaktdaten findet Ihr am Ende dieses Hilfe-Papiers und auf unserem Web-Portal). Wir (Joachim, Sven oder Chrissy, antworten in der Regel innerhalb weniger Stunden und 99% aller Probleme bekommen wir gelöst.

Die regelmäßigen Weiterentwicklungen von mobilen Endgeräten (sowohl Apple-als auch Android-basierend), deren Software und auch Weiterentwicklungen von WLAN-Routern haben Auswirkungen auf die Bedienung von snu:mee. Im Folgenden informieren wir Euch über einige Einstellungen, Funktionen und klare Problembehandlungen, die wichtig sind für die stabile Bedienung von snu:mee über Euer mobiles Endgerät.

Bei häufigen/ plötzlichen Verbindungsabbrüchen zwischen snu:mee und Smartphone/ Tablet:

Informationen für Apple user (iPhone und iPad):

1. Mit dem Software-Update iOS 9 wurde die sogenannte **WLAN Unterstützung** eingeführt. Diese ist nach dem Update aktiviert und bedeutet, dass wenn Eure WLAN Verbindung schwach ist, das iPhone/ iPad automatisch auf Eure mobile Datenverbindung (3G/ 4G) umspringt. Bei einer bestehenden WLAN Verbindung zu snu:mee, egal ob im Access Point Modus oder als Repeater, kommt es dadurch zu einem Verbindungsabbruch und die Baby Stars – rock2sleep App meldet „Verbindung zu snu:mee verloren“.

Wir empfehlen daher dringend, diese Funktion im iPhone/ iPad zu deaktivieren. (Einstellungen > mobile Daten > ganz nach unten scrollen > „WLAN-Unterstützung“ deaktivieren). Im Übrigen kann diese Funktion auch dazu führen, dass ihr erhöhte Datenvolumengebühren in Rechnung gestellt bekommt.



2. Bitte verzichtet bei der aktiven Nutzung von snu:mee über Euer iPhone/ iPad auf den Stromsparmmodus. Der Stromsparmmodus kann dazu führen, dass die WLAN Verbindung im Ruhemodus deaktiviert wird.

Informationen für Android User:

1. Es gibt bei neueren Android-Versionen den sogenannten ‚intelligenten Netzwechsel‘. Dieser ‚intelligente Netzwechsel‘ muss deaktiviert werden, um ein ständiges Umspringen zwischen mobilen Daten oder einer stärkeren Netzwerkverbindung zu verhindern.
2. Bei Android 4.2.2 lautet die Fragestellung "WLAN im Ruhezustand aktiviert lassen" . Hier muss die Option „Nie“ aktiviert sein.
3. Bei älteren Android Versionen lautet die Einstellung "Festlegen, wann von WLAN auf mobile Daten umgeschaltet werden soll". Auch hier muss die Option „Nie“ ausgewählt sein.
4. Einige Android Geräte haben einen sogenannten Stromsparmmodus/ Power-Saving-Modus (Bei Sony Geräten heißt der Modus STAMINA Modus), welcher sich insbesondere auf die WLAN Benutzung auswirkt und sogar oftmals in den Werkseinstellungen des mobilen Endgerätes aktiviert ist. Dieser Modus muss zur dauerhaften Benutzung von snu:mee ebenso deaktiviert sein.

App hängt sich im Babyphonemodus auf/ Babyphone dadurch nicht nutzbar:

Dieses Problem taucht nur in Kombination mit der Benutzung einiger weniger, bestimmter WLAN Router auf, wenn snu:mee in ein bestehendes WLAN Netz dieses WLAN Routers eingebunden wurde. Es gibt einige wenige WLAN Router bei denen werksmäßig bestimmte Kanäle für den Voice over IP Einsatz geblockt sind. Hier hilft die Kontaktaufnahme zum Service des Routerhersteller, um diese Sperrung aufzuheben.

App hängt sich im Musikplayermodus auf:

Dieses Problem taucht ausschließlich bei manchen Android-basierten Endgeräten auf, wenn neue Musik-/ Audiodateien auf snu:mee übertragen wurden und in den Titeln der Audiodateien Umlaute (ä,ö,ü) oder Sonderzeichen wie Fragezeichen, Ausrufezeichen etc. vorkommen. Im nächsten Android App-Update wird dieser Fehler behoben sein. Bis dahin müsstet Ihr den entsprechenden Titel vor Übertragung auf



snu:mee so umbenennen, dass weder Sonderzeichen noch Umlaute im Titel vorkommen.

Musiktitel stoppen von alleine nach wenigen Sekunden oder snu:mee springt von alleine nach wenigen Sekunden zum nächsten Titel

Wie bei einem normalen Computer, kann es auch bei snu:mee einmal vorkommen, dass er sich in seiner internen Software mal „verschluckt“. Meistens hilft es schon, wenn man snu:mee einfach ausschaltet, einige Minuten in Ruhe lässt und dann wieder startet. Besteht das Problem weiterhin, kann ein „Factory Reset“ auch die Lösung sein (Play- und Stopptaste gleichzeitig 10 Sek. gedrückt halten und solange warten bis snu:mee wieder hochgefahren ist). Ein weiterer Grund kann sein, dass snu:mees Akku nur noch schwach geladen ist. Spätestens wenn man snu:mee also aus macht und ihn dann einmal vollständig auflädt (Akku ist voll, wenn der Stern blau leuchtet) und dann wieder in Betrieb nimmt.

Der Stern am snu:mee leuchtet dauerhaft, obwohl snu:mee nicht am Strom ist oder er flackert sogar dabei

Das kann passieren, wenn snu:mees Akku quasi in den letzten Atemzügen ist, also wirklich nur noch für wenige Minuten einsetzbar ist. snu:mee einfach aufladen und schon sollte wieder alles in Ordnung sein.

Deine Problemlösung ist nicht dabei?

Nimm direkten Kontakt zu uns auf. Wir helfen sehr schnell und 99% aller Probleme mit snu:mee können gemeinsam gelöst werden. Tipp: Am schnellsten geht es per E-Mail.

Hier unsere Kontaktdaten, wie Ihr uns am schnellsten erreichen könnt:

Telefonisch, Mo. – Fr. 09:00 – 17:00 Uhr: +49 (0)341 2114188
E-Mail, immer: info@babystarsrock2sleep.com
PN auf unserer Facebookseite, immer: www.facebook.com/babystarsrock2sleep

Euer Baby Stars – rock2sleep Team