


## הנחיות לאיתור וטיפול בתקלות (Troubleshooting) בקישור בין מכשירי השמיעה של UNITRON ו PHONAK לבין טלפון חכם

במידה והתקלה שלך אינה מופיעה בקובץ ההנחיות הבא, אנא פנה לסניף שטיינר הקרוב לביתך: [רשימת סניפים](#)  
[באתר התמיכה של Phonak](#) או [באתר התמיכה של Unitron](#) בנוסף, ניתן להיוועץ [באתר התמיכה של Phonak](#) או [באתר התמיכה של Unitron](#).

### האם הטלפון הנייד שלי יכול להתחבר למכשירי השמיעה?


בכדי לבדוק, יש להיכנס ללינק הבא: [בדיקת תאימות לטלפון הנייד באתר PHONAK](#) או [בדיקת תאימות לטלפון הנייד באתר Unitron](#)

### כיצד מחברים את מכשירי השמיעה לטלפון הנייד?

עבור Android 

1. היכנסו להגדרות הטלפון.
2. היכנסו לתפריט Bluetooth והפעילו את ה-Bluetooth באמצעות לחיצה על מתג ההפעלה.
3. יש לכבות ולהדליק מחדש את מכשירי השמיעה:
  - א. עבור מכשירים עם סוללות - יש לפתוח את בית הסוללה, להמתין 5 שניות ואח"כ לסגור.
  - ב. עבור מכשירים נטענים - לחיצה על הלחצן התחתון במשך 4 שניות לכיבוי ולחיצה נוספת של 2 שניות לשם הדלקה. לחילופין, ניתן להניח את מכשירי השמיעה בהטענה למספר שניות ולהוציאם.
4. במסך הטלפון יופיעו "מכשירים זמינים".
5. שמו של מכשיר השמיעה יופיע על מסך הטלפון עם אייקון של טלפון לצידו. לחץ על השם בכדי לקשר בין מכשירי השמיעה והטלפון החכם.
6. צליל חיבור יישמע במכשיר השמיעה שקושר לטלפון החכם.

מכשירי השמיעה שלכם מחוברים כעת לטלפון החכם. רצף פעולות זה הינו חד פעמי ואין צורך לבצעו בכל הפעלה של מכשירי השמיעה.

עבור iPhone 

1. היכנסו להגדרות הטלפון.
2. בתפריט הגדרות, לחצו על אייקון ה-Bluetooth.
3. לחצו על מתג ההפעלה בכדי להפעיל את חיבורי ה-Bluetooth.
4. יש לכבות ולהדליק מחדש את מכשירי השמיעה:
  - א. עבור מכשירים עם סוללות - יש לפתוח את בית הסוללה, להמתין 5 שניות ואח"כ לסגור.
  - ב. עבור מכשירים נטענים - לחיצה על הלחצן התחתון במשך 4 שניות לכיבוי ולחיצה נוספת של 2 שניות לשם הדלקה. לחילופין, ניתן להניח את מכשירי השמיעה בהטענה למספר שניות ולהוציאם.
5. לאחר מספר שניות, שמו של מכשיר השמיעה יופיע על מסך הטלפון. לחצו עליו.
6. הודעה תופיע בה כתוב "Bluetooth Pairing Request". נא לחוץ על "Pair".
7. צליל חיבור יישמע במכשיר השמיעה שקושר לטלפון החכם.

מכשירי השמיעה שלכם מחוברים כעת לטלפון החכם. רצף פעולות זה הינו חד פעמי ואין צורך לבצעו בכל הפעלה של מכשירי השמיעה.

### אני רוצה לבדוק אם מכשיר השמיעה שלי מחובר לטלפון הנייד, כיצד עושים זאת?

1. היכנסו להגדרות הטלפון.
2. תחת הגדרות, היכנסו לתפריט Bluetooth.
3. חפשו ברשימת ההתקנים המוכרים את מכשיר השמיעה הראשי.
  - א. במידה ושם מכשיר השמיעה מופיע בצבע כחול - מכשירי השמיעה והטלפון החכם מקושרים.
  - ב. במידה ושם מכשיר השמיעה מופיע בצבע שחור - לחצו עליו בכדי לקשר בין מכשירי השמיעה והטלפון החכם.

### עוצמת צלצול הטלפון במכשירי השמיעה חלשה/חזקה מדי

יש לנסות להגביר או להחליש את עוצמת הצלצול בעת קבלת שיחה באמצעות כפתורי הטלפון הנייד. במידה והבעיה לא נפתרה, יש לקבוע כיוון אצל קלינאי התקשורת בכדי לבצע כיוון מתאים באחד מסניפי רשת שטיינר, או אצל אחד מסוכני סונובה ישראל.

למציאת הסניף או הסוכן הקרוב לביתך: [רשימת סניפים וסוכנים - רשת שטיינר](#)

### אני לא מוצא את אפליקציית "My Phonak App" בחנות האפליקציות Google Play

יש לוודא כי גרסת מערכת ההפעלה של הטלפון הינה העדכנית ביותר, ולעדכנה במידת הצורך. הוראות לביצוע מופיעות באתר google תחת הקישור הבא: [הוראות לבדיקת ולעדכון גרסת מערכת ההפעלה](#).

### בזמן שיחת טלפון או הזרמת מדיה, אני שומע רעשים וניתוקים

טווח החיבור של תקן ה-Bluetooth הינו עד כ-15 מטר, ללא מכשולים בדרך. במידה ואתם חווים ניתוקים, יש לוודא שבין מכשירי השמיעה והמכשיר אליו הם מחוברים, לא קיימים מכשולים כגון:

- מרחק העולה על 15 מטר.
- גוף האדם (במידה והטלפון החכם נמצא בכיס האחורי, למשל).
- אובייקט ממתכת.
- קירות ובניחוד קירות המכילים רכיבים מתכתיים (למשל ממ"ד).

### איני מצליח לנתק ולענות לשיחות אשר מתקבלות מה-WhatsApp באמצעות תכונת ההקשה על אפרכסת האוזן (Tap control)

כרגע לא ניתן לענות לשיחת טלפון שמתקבלת מאפליקציית WhatsApp באמצעות ה-Tap control.

## במהלך נסיעות ברכב, כאשר אני משתמש באפליקציית Waze, אני לא שומע את המילים הראשונות של ההכוונה הקולית של האפליקציה

יש להגדיר באפליקציית Waze שההכוונה הקולית תעבוד דרך רמקול הטלפון בלבד:

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על "קול ושמע".
3. הפעילו את הפונקציה "השתמש תמיד ברמקול המכשיר"

## כאשר מתקשרים אליי ואני לא מעוניין לענות, כיצד אני יכול להשתיק את צליל ההתראה שאני שומע במכשירי השמיעה?

ניתן לכבות את ה-Bluetooth בטלפון החכם באופן זמני. זכרו להפעילו מחדש ולוודא כי מכשיר השמיעה מתחבר מחדש לאחר מכן (שם מכשיר השמיעה הראשי יופיע ברשימת התקני ה-Bluetooth המוכרים בצבע כחול).

## אני משתמש ב-iPhone ובכל פעם שנכנסת שיחה עליי להעבירה ל-Bluetooth באופן ידני, מה עושים בכדי שהמעבר יהיה אוטומטי?

1. היכנסו להגדרות הטלפון.
  2. תחת הגדרות, היכנסו לתפריט נגישות.
  3. תחת נגישות, היכנסו לתפריט מגע.
  4. גללו מטה, והקישו על "ניתוב השמע בשיחות".
  5. תחת תפריט זה, יש להקיש על "אזניית Bluetooth".
- כעת, השיחות ינותבו ישירות מהטלפון החכם למכשירי השמיעה שלכם.

## אני לא מוצא את אפליקציית "My Phonak App" בחנות האפליקציות Apple Store

יש לוודא כי גרסת מערכת ההפעלה של הטלפון הינה העדכנית ביותר, ולעדכנה במידת הצורך. הוראות לביצוע מופיעות באתר google תחת הקישור הבא: [הוראות לבדיקת ולעדכון גרסת מערכת ההפעלה](#).

## ביצעתי עדכון תוכנה ומאז אני חווה בעיות בחיבור בין מכשירי השמיעה והטלפון החכם

לאחרונה, הוציאה חברת Apple עדכון תוכנה למערכת ההפעלה של מוצריה (iOS 14). לאחר העדכון, דיווחו משתמשים ברחבי העולם על מגוון בעיות בקישוריות ה-Bluetooth: רעשי רשרוש, קושי בחיבור הטלפון החכם למכשירי Bluetooth, ניתוקים במהלך הזרמת מדיה ועוד.

כבדי לפתור את הבעיות הנ"ל, ניתן לבצע את הצעדים הבאים:

1. לוודא כי הגרסה המותקנת על המכשיר הינה העדכנית ביותר (שכן מרבית הבעיות הופיעו בעדכון התוכנה הראשוני).
2. לכבות את חיבורי ה-Bluetooth ולהפעיל מחדש את המכשיר:
  - א. היכנסו להגדרות הטלפון.
  - ב. תחת הגדרות, לחצו על אייקון ה-Bluetooth.

- ג. לחצו על מתג ההפעלה בכדי לכבות את חיבורי ה-Bluetooth.
  - ד. הדליקו מחדש את המכשיר הסלולרי.
  - ה. זכרו להדליק בחזרה את חיבורי ה-Bluetooth.
3. למחוק את מכשירי השמיעה מרשימת המכשירים המקושרים ולחברם מחדש:
- א. היכנסו להגדרות הטלפון.
  - ב. תחת הגדרות, לחצו על אייקון ה-Bluetooth.
  - ג. מצאו את מכשיר השמיעה ברשימה ולחצו על כפתור המידע. 
  - ד. בחרו ב-"שכח התקן זה" או "Forget This Device".
  - ה. כעת, יש לקשר מחדש בין מכשירי השמיעה והטלפון החכם. ראה הסבר מפורט תחת "כיצד לחבר את מכשירי השמיעה לטלפון החכם?"

**ברצוני לחבר את מכשירי השמיעה שלי לטלוויזיה החכמה אך כאשר אני עושה זאת הטלוויזיה לא מפיקה צליל מהרמקולים שלה ושאר בני הבית לא יכולים לשמוע דבר**

בכדי להאזין לטלוויזיה, למחשב הנייד או הנייח, לרדיו, לפסנתר החשמלי ועוד, מומלץ לרכוש את מוצר ה-TV Connector, אשר מאפשר איכות צליל גבוהה, טווח שידור גדול יותר, חיבור קל ומהימן וכן נותן את האפשרות לשאר בני הבית להאזין למדיה ללא הפרעה.

לפרטים נוספים: [/https://www.steiner.co.il/avizarim/t-v-connector](https://www.steiner.co.il/avizarim/t-v-connector)

**אני מעוניין לשמוע את המדיה והשיחות המוזרמות מהטלפון החכם אך ורק במכשיר אחד** 

1. לחצו על הגדרות.
  2. תחת הגדרות, לחצו על נגישות.
  3. תחת נגישות, בחרו בשמיעה/שיפורי שמיעה.
  4. תחת מסך זה, תוכלו לשלוט באיזון השמע ולבחור האם יועבר למכשיר ימין, שמאל או לשניהם.
- שימו לב, בחלק מהמכשירים הסלולריים השינוי אינו משפיע על שמע במהלך שיחה.


**ברצוני שהפלאפון החכם יענה לשיחות באופן אוטומטי, כיצד ניתן להגדיר זאת?** 

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על נגישות.
3. תחת נגישות, לחצו על אינטראקציה ומיומנות.
4. תחת תפריט זה, בחרו בקבלה וסיום של שיחות.
5. כאן, תוכלו להפעיל או לכבות את האפשרות לקבל שיחה באופן אוטומטי.

**ברצוני לשמוע את שם איש הקשר שמתקשר אליי במכשירי השמיעה, כיצד ניתן להגדיר זאת?** 

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על נגישות.
3. תחת נגישות, לחצו על אינטראקציה ומיומנות.
4. תחת תפריט זה, בחרו בקבלה וסיום של שיחות.
5. כאן, תוכלו להפעיל או לכבות את האפשרות לשמוע את במכשירי השמיעה את שם איש הקשר שמתקשר.


**ברצוני לכבות את צילי ההתראות השונים מהטלפון החכם (למשל, צליל קבלת הודעת SMS או הודעה ב-whatsapp)**

עבור Android 

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, בחרו בצלילים.
3. בתפריט זה, תוכלו לשלוט בעוצמת צילי ההתראה. לעתים, יופיעו סקאלות השליטה בעוצמת הצליל תחת תת התפריט צלילים ורטט.

ניתן גם לכבות את ההתראות לחלוטין (ולא רק לבטל את צילי ההתראות) באופן הבא:

1. לחצו על הגדרות
2. תחת הגדרות, בחרו בהתראות.
3. ניתן לכבות את ההתראות מכל יישומון רלוונטי, בהתאם לצורך.

עבור iPhone 

לכיבוי ההתראות (עדכונים) מאפליקציות Apple:

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על צלילים ורטט אינטראקטיבי.
3. לאחר מכן לחצו על צליל להודעות.
4. תחת הכותרת צילי התראה, יש לסמן "ללא".

לכיבוי ההתראות (עדכונים) משאר האפליקציות:

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על עדכונים.
3. בתפריט זה, תוכלו לבחור בכל אפליקציה שתמצו ולבטל את ההתראות ממנה באופן ידני.

לא קיימת אפשרות לביטול גורף של התראות (עדכונים) עבור מכשירי Apple.

**יש לי שעון חכם ואני מעוניין להשתמש במכשירי השמיעה ובשעון ללא נוכחות הטלפון החכם (למשל, בכדי לנהל שיחות או לשמוע מוזיקה כאשר המכשיר הסלולרי לא לידי).**

בכדי להשתמש המכשירי השמיעה בשביל הזרמה של מדיה או שיחות טלפון ישירות מהשעון החכם, על השעון החכם להכיל סים אלקטרוני מתאים, שמאפשר קיום שיחות וחיבור לרשת האינטרנט ללא טלפון סלולרי.

לחילופין, במידה ואין סים בשעון החכם, ניתן להוריד אליו את המדיה ולהנות ממנו גם ללא הטלפון הסלולרי, אך לא ניתן לקיים שיחות במצב זה.

**אני מעוניין שהשיחות יועברו אוטומטית למכשירי השמיעה** 


1. לחצו על הגדרות
2. תחת הגדרות, בחרו בנגישות.
3. תחת נגישות, בחרו במגע.
4. תחת מגע, בחרו בניתוב השמע בשיחות
5. בתפריט זה, ביחרו באזניית Bluetooth.

**ברצוני לשמוע את שם איש הקשר אשר מתקשר אליי במכשירי השמיעה** 

1. לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, לחצו על טלפון.
3. תחת טלפון, לחצו על "הכרז על שיחות".
4. תחת תפריט זה, בחרו "תמיד".

**אני ממעט לנהל שיחות טלפון ולמרות זאת קלינאי התקשורת מדווח על נתוני שימוש גבוהים בהזרמה כך שהסולה מסתיימת מהר מהצפוי**

ייתכן שאפליקציות שונות כגון משחקים או אפליקציות לניגון סרטונים וקטעי מוזיקה משתמשות בהזרמה בעת השימוש בהן. יש לבטל את הזרמת השמע באוזניות ה-Bluetooth ולאפשר רק שיחות:

1.  לחצו על הגדרות.
2. תחת הגדרות, היכנסו לחיבורים ואח"כ לתפריט Bluetooth.
3. אתרו את מכשיר השמיעה ברשימת המחשירים המחוברים, ולחצו על כפתור גלגל השיניים.
4. תחת תפריט זה, כבו את האפשרות להזרמת שמע והשאירו אך ורק את האפשרות להזרמת שיחות.

לא ניתן להפריד בין שמע ושיחות במכשירים של חברת Apple.