

## FAQ Alf

### Allmänt:

#### **Behöver jag ha någon som installerar enheterna åt mig?**

Nej, du kan installera produkterna själv med hjälp av guidning i appen

#### **Hur kontaktar jag supporten?**

Supporten kan kontaktas både via mail [support@alf.se](mailto:support@alf.se) och telefon 020 0123 253. Supporten har öppet via telefon mån-fre 09:00 - 16:00. Lunchstängt mellan 11.30-12.30

#### **Hur loggar jag in i appen?**

Du loggar in i appen med ditt BankID.

#### **Kan jag koppla upp andra smarta produkter till Alf?**

Nej, det är endast produkter från Alf som går att kopplas upp till appen

#### **Måste jag ha en app för att kunna använda tjänsten?**

Ja du behöver ladda ner Alf- appen för att kunna använda tjänsten.

#### **Jag får inga notiser i appen, varför?**

När det gäller våra notiser skickar vi inte ut dem förrän systemet har stabiliserats efter eventuella förändringar/uppdateringar, till skillnad från appen där du kan se enheterna i realtid.

Anledningen till detta är att undvika att skicka för många notiser när systemen uppdateras (där enheterna fortfarande kommer prestera som förväntat). Om det däremot är en mer långvarig förändring, skickas notisen ut efter en liten stund.

#### **Var hittar jag appen?**

Du hittar appen både i App Store och Google Playstore.

### Betalning:

#### **Var hittar jag mina kvitton?**

Du kan hitta dina kvitton och betalningshistorik under mina sidor på [Alf.se](http://alf.se)

#### **Vilka betalalternativ har jag för tjänsten?**

För tillfället stöds enbart kortbetalning

### Gateway:

## **Kan jag använda QR-koden på kartongen när jag installerar gatewayen?**

Nej, det är en annan QR-kod som är på kartongen och den går inte att använda vid installationen. Du hittar QR-koden på undersidan av gatewayen. (För övriga produkter går det bra att använda QR-koden på kartongen)

## **Min gateway verkar inte fungera, vad kan jag göra? (Soft reset gateway)**

***Börja med att stämma av nedan checklista:***

- Är gatewayen ansluten till ström?
- Fungerar ditt internet? (Finns det andra produkter i huset som är anslutna till internet?)
- Är mobilnätet nere i ditt område?
- Om det inte är några problem med ovan så kan du följa stegen här nedan för att återställa din Homegate. (Detta kommer inte att påverka någon lagrad information som finns på Gatewayen.):
- Se till att strömkabeln är ansluten till din Homegate.
- Vänd din Homegate upp och ner, där ser du ett litet hål på undersidan. Använd ena änden av ett gem för att trycka på knappen. Tryck och håll i 6-8 sekunder.  
Vänta i 6-10 minuter. Om det gick bra bör du ha full överblick i appen.
- Om din Homegate fortfarande skulle vara offline efter ovan guide, återkom till oss så tittar vi vidare på problem.

## **Spelar det någon roll var i huset jag installerar gatewayen?**

Ja, då gatewayen behöver vara ansluten med kabel till din router, bör du installera din gateway i närheten av routern. För att få så bra signalstyrka till enheterna som möjligt är det bästa också att placera din gateway så centralt i huset som möjligt.

## **Köp:**

### **Hur beställer jag ett Alf-paket?**

Alf-paket går att beställa Alf.se

### **Kan jag beställa ett paket till ett fritidshus i annat län?**

Ja, förusatt att det är ett fritidshus som är försäkrat av ett Länsförsäkringsbolag som erbjuder Alf.

## **Kan jag beställa fler paket?**

Ja, du kan beställa ett paket till varje hem du har försäkrat genom Länsförsäkringar. Detta gör du genom att logga in på alf.se och skaffar dig ett nytt.

## **Måste jag vara kund hos LF för att kunna beställa?**

Ja, du måste ha en aktiv hemförsäkring för att kunna beställa Alf

## **Leakbot:**

### **Batterifliken lossnade på LeakBot, hur löser jag detta?**

Du kan uppna batteriluckan genom att hålla i den med båda händerna med "ansiktet" vänt mot dig. Sätt tummarna längst ner och sjut luckan uppåt. Ett klick hörs när det lossnar. Därefter kan du ta bort eventuell plastflik som fastnat.

### **Det står att min leakbot kalibrerar, vad kan jag göra?**

Det tar normalt 3-7 dagar för Leakbot att kalibrera. Om Leakboten kalibrerar längre än det så kontakta Alf supporten.

### **Hur byter jag batterier i LeakBot och vilka batterier krävs?**

För att byta batterierna behöver framluckan öppnas. Det görs genom att hålla i den med båda händerna med "ansiktet" vänt mot dig. Sätt tummarna längst ner och sjut luckan uppåt. Ett klick hörs när det lossnar. LeakBot drivs av 2 st AA-batterier.

### **Hur vet jag vart mitt inkommande rör sitter?**

Det inkommande röret för kallvatten till fastigheten brukar sitta i närheten av vattenmätaren samt vattenavstängningen.

### **Hur vet jag vilket nätverk som sänder 2,4 GHz?**

Det är ofta det nätverk i listan som inte slutar på 5G. För att lokalisera vilket av nätverken det är kan kunden kontakta sin internetleverantör.

### **Vad är LeakBot?**

LeakBot är en smart läckagedetektor som varnar för små vattenläckor och kan förhindra dem från att bli stora och kostsamma. LeakBot fästs på inkommande vattenrör. Genom att mäta både luft- och vattentemperatur varnar LeakBot när den upptäcker avvikelser så att du kan ha möjlighet att hitta vattenläckor i tid, både stora och små.

### **Vem kan ha en LeakBot?**

LeakBot är för dig som bor i villa och som har eget inkommande vatten samt har ett wifi som sänder på 2,4 GHz.

### **Problem med att ansluta till nätverk, vad kan det bero på?**

Om Leakboten inte kan ansluta till nätverket (det kan vara så att Leakboten blinkar blått, stängs av och sedan står det i appen att anslutningen misslyckades), testa följande:

Enheten behöver 2.4GHz, så testa att tillfälligt stänga av 5GHz för att se om den kopplar upp sig. Om enheten kopplar upp sig kan 5gGHz slås på igen.

## **Jag har använt ovanligt mycket vatten, varför ingen notis?**

När det kommer till Leakbot så är den designad för att övervaka din vattenanvändning och upptäcka potentiella läckor i ditt hem. Detta görs genom att mäta temperaturförändringar i ditt inkommande vattenrör, lufttemperaturen och vattenflödet. När Leakbot kalibrerar sig lär den sig ert normala vattenanvändningsmönster.

Eftersom Leakbot mäter din vattenförbrukning kan den urskilja mellan normal vattenanvändning och potentiella läckor. Exempel på normal användning inkluderar att diska, tvätta händerna, skölja grönsaker/frukt, duscha, köra diskmaskinen eller tvättmaskinen. När dessa vardagssysslor utförs samtidigt som du exempelvis fyller upp en pool, kommer Leakbot att känna igen mönstret och förstå att någon är hemma, vilket innebär att det antagligen inte är en vattenläcka (om fallet är en vattenläcka så är flödet så pass stort att det är något som man själv kommer att uppmärksamma).

Om det däremot skulle vara ett stort vattenflöde som när ni till exempel fyllde poolen, och Leakbot inte detekterar något annat vattenflöde samtidigt, kommer den att varna dig eftersom detta avviker från det normala användningsmönstret!

## **Vilka rör kan man placera sin LeakBot på?**

När det kommer till placeringen av LeakBot så kan den installeras på alla typer av rörmaterial inklusive koppar, plast, bly och rostfritt stål.

## **Leverans:**

### **Hur vet jag när mitt paket finns att hämta?**

Du kommer att få SMS från DHL när ditt paket finns att hämta. Det skickas 3 aviseringar, om du fortfarande inte hämtat ut paketet så kommer det att skickas tillbaka.

### **Var hittar jag information om min leverans?**

Du ska ha fått information via mail om hur du kan följa din leverans. Har du frågor kontakta vår support på [support@alf.se](mailto:support@alf.se) eller telefon 020 0123 253

### **Vilken leverantör levererar paketet?**

Paketet levereras av DHL

## **Signalstyrka:**

### **Jag får meddelandet "Ingen signal" i appen och det försvinner inte, vad kan jag göra?**

Om meddelandet "Ingen signal" inte försvinner behöver man radera enheten från appen och sedan installera den igen. Om problemet kvarstår, kontakta Alf-supporten

## **Mina enheter verkar tappa signal till gatewayen, vad kan jag göra?**

Om enheterna ofta tappar signalen till Gateway så är det en rekommendation att man placerar ut sina Smart plugs mellan enheten som tappar signal och Gateway. Smart plugs fungerar som en signalförstärkare och hjälper enheternas uppkoppling.

## **Smart-plug:**

### **Min smart plug står som "Ansluten", vad betyder det?**

Det betyder att enheten är aktiv och reglaget bör då vara blått.

### **Min smart plug står som "Registrerad", vad betyder det?**

Det betyder att enheten är ansluten till din gateway men att den inte kommunicerar. Detta kan antingen bero på att den inte är inpluggad i väggen eller så har något problem med Smart pluggen behöver resetas. Om enheten är står som registrerad i mer än 5 minuter behöver den återställas.

## **Smoke detector:**

### **Jag har problem med min brandvarnare, vad kan jag göra?**

Nedan guide kan man hjälpa kunden om hen har problem med sin brandvarnare. (Det är samma guide som kunden kan hitta i appen).

Innan du börjar

Innan du påbörjar återställningen, se till att du befinner dig nära din gateway.

Lossa larmet

Lossa den smarta brandvarnaren från monteringsbasen genom att vrida moturs.

Anslut till ditt nätverk

Håll in återställningsknappen på din brandvarnares undersida. Enhetens lampa kommer blinka en gång, sedan en gång till, för att slutligen börja blinka med upprepade blinkningar. När enheten blinkar upprepat kan nu släppa återställningsknappen.

Gateway söker efter enheten

Den gröna lampan under plustecknet på din Gateway ska nu blinka. Om lampan inte blinkar, tryck en gång på den fyrkantiga knappen i mitten av din gateway. Du behöver inte hålla inne knappen.

Anslutning sker. Inom ett par minuter kommer ditt smarta brandlarm vara ansluten till din gateway.

## **Var hittar jag QR-koden till brandvarnaren?**

QR-koden sitter under plasthöljet. Tänk på att mobilkameran kan behöva ljus för att kunna läs av QR koden.

## **Water leak detector:**

### **Jag har problem med min vattendetektor, vad kan jag göra?**

Nedan guide kan man hjälpa kunden om hen har problem med sin vattendetektor. (Det är samma guide som kunden kan hitta i appen).

Innan du börjar

Innan du påbörjar återställningen, se till att du befinner dig nära din gateway.

Lossa locket

Vrid försiktigt locket moturs. Pressa inte locket nedåt, det kan trigga vattendetektorns larm vilket är mycket högljutt.

Ta bort plastskivan

Lossa plastskivan som ligger ovan batteriet.

Anslut till ditt nätverk

Håll in återställningsknappen, den lägre av knapparna på enhetens undersida.

Tryck inte på den högre knappen, det är vattendetektorns larmknapp.

Enhetens lampa kommer blinka en gång, sedan en gång till, för att slutligen börja blinka med upprepade blinkningar. När enheten blinkar upprepat kan nu släppa återställningsknappen.

Gateway söker efter enheten

Den gröna lampan under plustecknet på din Gateway ska nu blinka. Om lampan inte blinkar, tryck en gång på den fyrkantiga knappen i mitten av din gateway. Du behöver inte hålla inne knappen.

Anslutning sker

Inom ett par minuter kommer ditt smarta brandlarm vara ansluten till din gateway.

Montera ihop enheten

Sätt tillbaka plastskivan och vrid på locket medurs.

### **Vad är water leak detector probe, och hur används den?**

Water leak probe är ingen egen enhet utan tillhör till vattendetektorn som kan användas för att känna av fukt på platser där den vanliga vattendetektorn inte får plats. För att använda den sätter man i vattendetektorn i dockan och skjuter sedan in sladden med "proben" där man vill att det ska varna vid läckage.

### **Var hittar jag QR-koden till vattendetektorn?**

QR-koden för att scanna och lägga till Water Leak Detector sitter inne vid batteriet. För att hitta den måste du skruva av locket motsols på enheten och sedan ta bort plastlocket. Tänk på att mobilkameran kan behöva ljus för att kunna läsa av QR koden, det underlättar även att låta telefonen vara liggandes / horisontellt läge för att få in en bra vinkel.

## **Ånger/Uppsägning:**

### **Jag vill säga upp mitt avtal, hur gör jag?**

För att säga upp ditt avtal behöver du ringa alternativt mejla in till Alf-supporten som kommer att hjälpa dig med hur du gör för att avsluta tjänsten. 020 0123 253 / [support@alf.se](mailto:support@alf.se)

### **Jag vill ångra mitt köp, hur gör jag?**

För att ångra ditt köp kan du kontakta Alf-supporten. Mer information om ångerrätt hittar du på <https://www.alf.se/cancellation-policy>

## **Digitalt lås:**

### **Kan man få vägledning av Alf-supporten för att ta bort sitt gamla lås?**

Alfsupporten kan tyvärr inte hjälpa till med bortkoppling av det gamla låset, då alla har olika modeller. Däremot kan man googla sig till hur man tar bort sitt specifika lås, eller kontakta låssmed.

### **Kan man ställa in pinkod direkt på låset utan att använda appen?**

Ja, dock rekommenderar vi att kunderna gör allt via flödet i appen, då det ger bättre överblick och kontroll.

## **Kan man öppna låset manuellt?**

Ja, med låset kommer 3 nycklar som manuellt kan öppna låset. Vi rekommenderar att man lämnar minst 1 nyckel till t.ex. en granne.

## **Medföljer RFID-brickor?**

Ja, med låset kommer 3st RFID-brickor.

## **Felsökning:**

### **Jag får meddelandet "Ingen signal" i appen och det försvinner inte, vad kan jag göra?**

Om meddelandet "Ingen signal" inte försvinner behöver man radera enheten från appen och sedan installera den igen. Om problemet kvarstår, så kan du kontakta Alf-supporten!

### **Varför tappar min/mina enheter signalen?**

Våra enheter är en del av IoT, där olika fysiska enheter, sensorer och system är uppkopplade till internet och kan kommunicera med varandra.

När det kommer till smarta produkter så kan det i vissa fall innebära att produkterna tillfälligt tappar uppkoppling, särskilt om nätverkssignalen är svag eller störs av andra faktorer i hemmet. Det är inte ovanligt med viss grad av interferens från exempelvis väggar eller andra elektroniska enheter. Avståndet från din gateway påverkar också uppkopplingen, och ju längre bort enheterna är från din gateway, desto svagare blir signalen.

Vi vet dock att det i de flesta fall blir en förbättring om man använder Smart Plug för att förstärka signalen i hela hemmet.

## **Bra att tänka på:**

### **Vad ska jag tänka på när jag placerar ut mina smart plugs?**

Våra enheter kommunicerar via smarta hubben, och signalen kan förbättras genom smart plugs. Testa gärna att byta plats på dina smart plugs, och tänk på att eventuella hinder och störningar så som väggar, stora möbler, metallföremål och andra elektroniska enheter kan störa signalen.

Placera inte din smart plug bakom stora metallföremål eller för nära annan elektronik (t.ex. mikrovågsugnar eller TV-apparater), som kan störa trådlösa signaler.

Nu när man kan ha sin smarta hubb uppkopplad på wi-fi, skulle du också kunna testa att flytta din smarta hubb. Eftersom Zigbee och Wifi använder samma frekvensomfång på 2,4 GHz, kan de störa varandra och ibland försämra uppkopplingen.