



Instrukcja instalacji

Installation manual

Rozwiązywanie problemów.

Wideodomofony serii 100

Troubleshooting

Video intercoms 100 series

WERSJA 1.0



1. Rozwiązywanie podstawowych problemów

Opis problemu	Rozwiązanie
Panel wejściowy po włączeniu zasilacza wydaje krótkie sygnały dźwiękowe.	<ul style="list-style-type: none"> • Karta master nie została dodana do panelu wejściowego.
Monitor użytkownika nie może znaleźć panelu wejściowego.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy urządzenia są w tej samej podsieci IP.
Instalacja posiada więcej niż jeden monitor użytkownika, lecz wyłącznie monitor „master” odbiera połączenie.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy wszystkie urządzenia są w tej samej podsieci. • Sprawdzić, czy NR. MIESZKANIA monitora "master" oraz "slave" jest ustawiony na ten sam numer oraz LOKALIZACJA URZĄDZENIA urządzenia "master" jest ustawiony na 1 a "slave" od 2 do 10.
Monitor "slave" nie odbiera połączenia.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy wszystkie urządzenia są w tej samej podsieci. • Sprawdzić, czy NR. MIESZKANIA monitora "master" oraz "slave" jest ustawiony na ten sam numer oraz LOKALIZACJA URZĄDZENIA urządzenia "master" jest ustawione na 1 a "slave" od 2 do 10.
Brak podglądu kamery na telefonie.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy monitor użytkownika jest połączony z panelem wejściowym lub kamerą. • Sprawdzić, czy panel wejściowy lub kamera widoczne z poziomu telefonu są podłączone poprawnie. • Sprawdzić, czy ustawienia kompresji wideo wszystkich urządzeń są poprawne.
Kod QR do połączenia się z aplikacją nie jest widoczny.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy połączenie internetowe jest poprawne. Jeśli urządzenia nie mają dostępu do Internetu, kod QR nie pojawi się.
Panel wejściowy/monitor użytkownika nie włącza się. Nie można połączyć się z panelem wejściowym.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy urządzenie jest zasilane napięciem 12V lub poprzez PoE. • Upewnić się, czy zasilacz spełnia lub przekracza zapotrzebowanie prądowe urządzenia zasilanego. • Sprawdzić, czy przewód jest nieuszkodzony.
Panel wejściowy dzwoni na monitor użytkownika, lecz gdy użytkownik odbiera połączenie, panel traci połączenie (Gdy jest zasilany 12V).	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić zasilanie panelu wejściowego oraz zapewnić panelowi możliwość podania napięcia 15 V pod obciążeniem i użyć zasilacza, który zapewni odpowiednie zapotrzebowanie prądowe panelu wejściowego.
Brak podglądu wideo podczas połączenia oraz w czasie podglądu z monitora użytkownika po dodaniu kamery panelu wejściowego do rejestratora.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy ustawienia kompresji wideo w ustawieniach Video i Audio są poprawne.
Panel wejściowy wydaje dźwięk alarmu, gdy jest włączony.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdź, czy przełącznik antysabotażowy jest całkowicie wciśnięty po zamontowaniu stacji bramowej.

Opis problemu	Rozwiązanie
Użytkownik nie otrzymuje powiadomień PUSH.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy powiadomienia PUSH zostały włączone w ustawieniach telefonu. • Sprawdzić, czy opcja "powiadomienie przez aplikacje" została włączona w ustawieniach monitora użytkownika.
Użytkownicy wspólnej rodziny nie mogą otworzyć rygła z poziomu aplikacji.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy konta znajdują się w tej samej rodzinie do administrator.
<p>Nie można dodać użytkownika do aplikacji z poziomu monitora.</p> <p>(Nie usunięto monitora użytkownika ze starego konta użytkownika Tuya)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Najpierw, należy nacisnąć opcję "Rozłącz konto aplikacji" na monitorze użytkownika. • Następnie, należy dodać monitor do aplikacji używając przypisania ręcznego, a następnie usunąć monitor z aplikacji. • Po tych dwóch krokach, urządzenie może być podłączone do Internetu i dodane do aplikacji poprzez kod QR.
Brak połączenia się do aplikacji TUYA używając przypisania ręcznego.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy wszystkie urządzenia są w tej samej podsieci. • Sprawdzić, czy porty LAN routera są prawidłowo połączone.
Panel wejściowy jest widoczny dla monitora, lecz nie może być dodany.	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy panel wejściowy został już dodany do innego monitora użytkownika. Należy zresetować panel wejściowy i dodać go ponownie.
Po częstym wyłączeniu i włączeniu prądu, monitor nie może dodać panelu wejściowego wyposażonego w moduł WiFi (który wcześniej pracował prawidłowo), który jest połączony z aplikacją mobilną. Co mogło się stać?	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzić, czy monitor użytkownika jest ustawiony jako "master". • Jeśli monitor użytkownika nie może znaleźć panelu wejściowego, należy ustawić tą samą podsieć IP dla tych urządzeń. • Jeśli monitor użytkownika może znaleźć panel wejściowy to znaczy, że panel wejściowy został dodany do innego monitora użytkownika. Należy zresetować panel wejściowy i dodać go ponownie.

2. Troubleshooting common problems

Problem description	Solution
The entrance panel emits short beeps when the power supply is turned on.	<ul style="list-style-type: none"> • The master card has not been added to the entrance panel
The user monitor cannot find the entrance panel	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether all devices are in the same IP segment.
More than one indoor monitor installed, but only the master is calling.	<ul style="list-style-type: none"> • Please make sure all devices are in the same IP segment. • Check whether the APARTMENT NUMBER of the master and slave monitors are consistent
The second monitor is not ringing.	<ul style="list-style-type: none"> • Please make sure all devices are in the same IP segment. • Check whether the APARTMENT NUMBER of the master and slave monitors are consistent
There is no image on the phone.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the indoor monitor is connected to the door station or the camera • Check whether the door station or camera viewed by the mobile phone is connected properly. • Check whether the compression setting of all devices H.264/H.265 is correct can consistent.
The QR code for the connection was often missing.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the connected network(router) is normal. When the connected network does not have Internet, the QR code will not appear.
The entrance panel / monitor is not turning on. Unable to connect to the panel.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the device is receiving 12V or PoE. • Ensure the power supply meets or exceeds the current rating for the device you are powering. <ul style="list-style-type: none"> • Check that the cable is correct.
The panel entrance rings the monitor, but when the monitor answers the call, the panel drops connection. (When powered with 12V).	<ul style="list-style-type: none"> • Check power to the entrance panel, and ensure the entrance panel is receiving 15V under load, and the correct amperage power supply is being used.
No live video during a call or when viewing the entrance panel under "monitor" after the it has been added to a channel on an NVR.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the compression to H.264/H.265 under the Video & Audio settings is correct.
The entrance panel makes an alarm sound when it is turned on.	<ul style="list-style-type: none"> • Check that the tamper switch is fully depressed when the Door Station is mounted.

Problem description	Solution
Not getting any push messages on the phone.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether push notifications are enabled on the mobile phone. • Check whether the PUSH MESSAGE VIA APP is turned on on the indoor monitor.
Shared APP users cannot open the door.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the account is added to the same family as an Administrator.
We cannot delete the APP user from the monitor after receiving it back.	<ul style="list-style-type: none"> • First, click on UNLINK APP ACCOUNT on the indoor monitor or restore factory settings. • Then, add the indoor monitor to the APP using a cable, and then remove the device on the APP. • After doing those two steps, the device can be connected to the internet and use the app like usual.
Can not connect to TUYA app connection using RJ-45 LAN port.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether all devices are in the same IP segment. • Be sure the ports on the router are well connected.
The entrance panel can be seen on the monitor but can not be added.	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the door station has been added by another indoor monitor. Please reset the entrance panel and then add it again.
After oftentimes OFF and ON electricity- the monitor can't add the WiFi entrance panel (but it works before well), and it can connect to the APP. What can happen?	<ul style="list-style-type: none"> • Check whether the indoor monitor is set as the host • If the indoor monitor cannot find the entrance panel, make sure that the entrance panel and indoor monitor are in the same IP segment. • If the entrance panel can be found, it means the entrance panel has been added by another indoor monitor. Please reset the entrance panel and then add it again.

NOTATKI (NOTES)

AAT SYSTEMY BEZPIECZEŃSTWA sp. z o.o.



ul. Puławska 431, 02-801 Warszawa
tel. 22 546 05 46, faks 22 546 05 01
e-mail: aat.warszawa@aat.pl, www.aat.pl

Warszawa

ul. Koniczynowa 2a, 03-612 Warszawa
tel./faks 22 811 13 50, 22 743 10 11
e-mail: aat.warszawa-praga@aat.pl, www.aat.pl

Warszawa II

Antoniuk Fabryczny 22, 15-741 Białystok
tel./faks 85 688 32 33, 85 688 32 34
e-mail: aat.bialystok@aat.pl, www.aat.pl

Białystok

Fordońska 183, 85-737 Bydgoszcz
tel./faks 52 342 91 24, 52 342 98 82
e-mail: aat.bydgoszcz@aat.pl, www.aat.pl

Bydgoszcz

ul. Ks. W. Siwka 17, 40-318 Katowice
tel./faks 32 351 48 30, 32 256 60 34
e-mail: aat.katowice@aat.pl, www.aat.pl

Katowice

ul. Prosta 25, 25-371 Kielce
tel./faks 41 361 16 32, 41 361 16 33
e-mail: aat.kielce@aat.pl, www.aat.pl

Kielce

ul. Biskupińska 14, 30-737 Kraków
tel./faks 12 266 87 95, 12 266 87 97
e-mail: aat.krakow@aat.pl, www.aat.pl

Kraków

ul. Karola Olszewskiego 5B lok.6, 20-481 Lublin
tel. +48 602 785 010
e-mail: aat.lublin@aat.pl, www.aat.pl

Lublin

ul. Dowborczyków 25, 90-019 Łódź
tel./faks 42 674 25 33, 42 674 25 48
e-mail: aat.lodz@aat.pl, www.aat.pl

Łódź

ul. Raclawicka 82, 60-302 Poznań
tel./faks 61 662 06 60, 61 662 06 61
e-mail: aat.poznan@aat.pl, www.aat.pl

Poznań

Al. Niepodległości 606/610, 81-855 Sopot
tel./faks 58 551 22 63, 58 551 67 52
e-mail: aat.sopot@aat.pl, www.aat.pl

Sopot

ul. Zielona 42, 71-013 Szczecin
tel./faks 91 483 38 59, 91 489 47 24
e-mail: aat.szczecin@aat.pl, www.aat.pl

Szczecin

ul. Na Niskich Łąkach 26, 50-422 Wrocław
tel./faks 71 348 20 61, 71 348 42 36
e-mail: aat.wroclaw@aat.pl, www.aat.pl

Wrocław

NIP: 9512500868, REGON: 385953687, BDO: 000433136

Wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie,

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000838329,

kapitał zakładowy wpłacony w całości w wysokości: 17 005 000 PLN