

# Když zařízení DeltaLink přestane po instalaci fungovat

**Centropol Monitor** | doporučený postup kontroly při výpadku komunikace

## Důležité

Pokud zařízení dříve fungovalo správně a nyní je odpojené nebo neodesílá data, začněte prosím základní kontrolou napájení a připojení.

Ve většině případů se spojení podaří obnovit kontrolou Wi-Fi, restartem zařízení nebo opětovným připojením k síti.

## 1. Rychlá kontrola připojení

Pokud zařízení dříve fungovalo správně a nyní je odpojené nebo neodesílá data, ověřte nejprve následující body:

- Zkontrolujte, zda je zařízení DeltaLink stále zapojené do elektrické zásuvky a má napájení.
- Podívejte se, jakou barvou zařízení svítí.
- Zelená = zařízení je připojené k internetu, nikoliv však ke střídači.
- Červená = zařízení není správně připojené k Wi-Fi.
- Blikající červená = zařízení je připojené k Wi-Fi, ale nemá spojení se systémem, často kvůli výpadku internetu.
- Přihlaste se do portálu [www.centropolmonitor.cz](http://www.centropolmonitor.cz), kde byste měli vidět informaci o problému s připojením. Zkuste postupovat dle doporučení v portálu.
- Pokud jste postupovali dle portálu a zařízení stále svítí nebo bliká červeně, ověřte, zda doma funguje Wi-Fi i na jiných zařízeních, například na telefonu nebo notebooku.
- Pokud zařízení svítí zeleně, zkuste ho prosím restartovat pouze odpojením a zapojením zpátky do sítě.



## 2. Obnovení připojení

Pokud problém přetrvává, zkuste postupně následující kroky obnovy připojení:

- Pokud doma proběhla změna Wi-Fi sítě, hesla nebo routeru, vyvolejte znovu nastavení zařízení krátkým stiskem horního tlačítka přibližně na 1-2 sekundy a připojte jej znovu stejně jako při první instalaci.
- Pokud by ani toto nepomohlo, doporučujeme podržet horní tlačítko přibližně 10 sekund, dokud zařízení neproblikne červeně a následně znovu připojte k Wi-Fi.
- Ověřte, že střídač je online a odesílá data například do původní aplikace FVE.
- Ověřte, že je v místě instalace dostatečně silný Wi-Fi signál a že zařízení není příliš daleko od routeru.
- Pokud se ke střídači připojilo jiné zařízení pro komunikaci nebo řízení, ověřte, zda nemohlo dojít ke změně nastavení nebo ke konfliktu mezi zařízeními. Zkuste ho například odpojit a uvidíte, zda se DeltaLink připojí zpátky.
- Dále doporučujeme provést restart domácí Wi-Fi, následně restart Wi-Fi modulu střídače a nakonec restart celého střídače.
- Po provedení těchto kroků zkontrolujte, zda v portálu [www.centropolmonitor.cz](http://www.centropolmonitor.cz) došlo k obnovení připojení.

## 3. Co nám poslat pro další řešení

Pokud připojení po kontrole výše uvedených bodů stále nefunguje, prosíme o zaslání následujících informací:

- Jakou barvou zařízení nyní svítí.
- Od kdy problém evidujete.
- Zda doma funguje Wi-Fi a internet.
- Zda střídač odesílá data do původní aplikace.
- Fotografii zapojení zařízení.
- Screenshot aktuálního stavu v portálu nebo aplikaci.
- Informaci, zda v poslední době došlo ke změně routeru, Wi-Fi názvu nebo hesla.
- IP adresu, na které je střídač připojen.
- Případně informaci, zda situaci už prověřovala instalační firma nebo poskytovatel internetu.

Jakmile budeme mít tyto informace, podíváme se na další postup.

### Doporučení

Rozumíme, že některé kroky mohou být technicky náročnější.

V takovém případě doporučujeme obrátit se na instalační firmu FVE nebo na poskytovatele internetu.



## Pokud bude potřeba zařízení vrátit

Pokud se problém nepodaří vyřešit ani po provedení všech kontrol a po domluvě s podporou bude potřeba zařízení vrátit, použijte prosím jednu z následujících možností.

### Doporučení

Před vrácením zařízení nás prosím kontaktujte telefonicky nebo e-mailem. Pokud jste obdrželi více částí zařízení, vraťte prosím kompletní balení včetně kabelu a adaptéru.

### Kontakt

Jan Schulhof  
tel: +420 705 788 091  
e-mail: [info@centropolmonitor.cz](mailto:info@centropolmonitor.cz)

UX Fans s.r.o.  
Sovova 584/2,  
460 14 Liberec

### Alternativa - Z-BOX

Zařízení můžete vrátit také přes tento Z-BOX:

<https://www.zasilkovna.cz/pobocky/z-box-liberec-na-bohdalci-715-30>

