

# Defigo FAQ

## Jeg angrrer på et kjøp i nettbutikken. Hvordan håndterer jeg retur?

Om du ønsker å benytte deg av din angreterett henvender du deg per e-post til [support@getdefigo.com](mailto:support@getdefigo.com). Legg ved ordrenummer som du mottok da du bestilte varen(e) for raskere hjelp. Support vil gi deg instruksjoner for hvordan varen(e) kan returneres.

## Jeg har nettopp flyttet inn i et bygg som har Defigo som porttelefon, hvordan går jeg frem for å få tatt dette i bruk?

For å ta i bruk Defigo trenger du en egen brukerkonto for å logge inn i Defigo appen og motta samtaler fra besøkende. For å få opprettet en brukerkonto kan du ta kontakt med byggets administrator. Når brukerkontoen opprettes vil du motta en email med brukernavn og passord til Defigo appen, i mailen finner du også lenke til nedlastning av appen. Din egen ringeknapp vil automatisk dukke opp på ringepanelet når brukerkontoen opprettes, og du er klar til å ta imot videosamtaler fra besøkende så snart du har logget inn i appen. Under «Support» fanen i appen vil du finne og kunne laste ned manualen til appen.

## Jeg får ikke noen varsling når noen ringer på hos meg, hvordan fikser jeg dette?

Om du ikke blir oppringt fra appen når noen ringer på kan det tyde på at appen mangler tillatelse til å sende ut varsler. Dette kan du fikse ved tillate varsler for Defigo appen i telefonens innstillinger. Fremgangsmåte for dette er forskjellig fra telefon til telefon, men tar du kontakt med support hjelper vi gjerne til med hvordan du finner frem til varslingsinnstillinger på din telefon. For å ta kontakt med Defigo support sender du en mail til [support@getdefigo.com](mailto:support@getdefigo.com).

## Hvordan endrer jeg visningsnavnet mitt på skjermpanelet utenfor?

Visningsnavnet ditt kan du alltid redigere i Defigo appen. Gå til Innstillinger > Ringeklokkeinnstillinger > Oppsett Husk å trykke «Send inn» for å lagre endringen.

## Hvordan bruker jeg Defigo uten smarttelefon?

Du kan fremdeles bruke Defigo uten appen. Dersom noen ringer på til deg på skjermpanelet utenfor vil systemet ringe til deg som en vanlig telefonsamtale. Du kan da prate med de som besøker deg, og åpne døren for besøket ved å taste 5 på telefonen. Systemet ringer alltid fra samme nummer: +47 23506953. Legg til nummeret i kontaktlisten din slik at du vet hva det gjelder når det ringer fra dette nummeret.

## Jeg ønsker ikke at det skal ringe som en vanlig telefonsamtale til telefonen min. Finnes det et annet alternativ?

Dersom man ikke har smarttelefon eller ikke ønsker at systemet skal ringe som et vanlig anrop til telefonnummeret ditt, er Defigobrettet et fint alternativ. Dette er et eget svarapparat som du kan montere på vegg eller ha stående på et bord der hvor det er en stikkontakt tilgjengelig. Den vil motta videosamtaler likt som appen – men fra en større skjerm og med høyere lyd. For å ta Defigobrettet i bruk kobles den til vanlig strømkontakt, kobles til WiFi nettverket ditt og logges inn med ditt brukernavn og passord som du har mottatt på e-post.

## Når jeg skal laste ned Defigo appen får jeg følgende beskjed: "Enheten din er ikke kompatibel med denne versjonen".

### Hvordan løser jeg dette?

For å laste ned og ta i bruk Defigo appen trenger du en telefon som er: - Android 10 eller nyere; - iPhone IOS 13 eller nyere. Dersom telefonen din ikke er kompatibel med Defigo appen vil alternativene i spørsmålene over være gjeldende for deg.

## Lagres det informasjon om når jeg åpner døren gjennom Defigo, eller mottar videosamtaler?

I boligbygg hverken deler eller loggfører Defigo data om når du åpner dører eller mottar videosamtaler. Regler om brukerdata er noe annerledes for næringsbygg hvor byggets eiere har rett til å loggføre data om bruk av eiendommen. Den type data kan gjøres tilgjengelig for byggets administrator i Webadmin.

Har dere en løsning for leiligheter slik at jeg kan bruke Defigo appen både på hoveddør og inn i leiligheten min?

Vi jobber med en løsning som gir deg nøkkelfri hele veien inn til leiligheten. Følg oss gjerne på Facebook for å få med deg slike nyheter når de blir annonsert!

Hva skjer om strømmen går?

Ettersom Defigo systemet er tilkoblet bystrøm vil ikke systemet fungere dersom det er strømbrudd. For å unngå dette kan man koble batteribackup til Defigo systemet.

Hva skjer om det oppstår hærverk?

Dersom man er bekymret for hærverk kan man tegne skadedekning for skjermpanelet. Med skadedekning vil vi bytte ut skjermen uten ekstra kostnader om dere har vært utsatt for hærverk.