

Consigli Rapidi: Problemi Comuni



GoPro
Be a HERO. 

PROBLEMI COMUNI



Problemi Comuni

Soluzione

Camera bloccata

Controllare la SD del cliente. Se utilizza una card di bassa qualità, una MicroSD oppure una scheda di classe inferiore a 4 la causa del malfunzionamento è presto individuata.

'SOS' continuo

Errore causato da schede di bassa qualità in quanto la camera va in stallo cercando continuamente di riparare file corrosi. Sugerite al cliente di provare una nuova SD card.

Riprese con forti vibrazioni

Questo tipo di problema è dovuto alle vibrazioni che raggiungono l'otturatore della camera. Di solito una semplice riallocazione della GoPro risolve il problema, alternativamente potete consigliare al cliente di usare materiali quali spugna morbida per smorzare le vibrazioni.

ERRORI COMUNI



Errori Comuni

Allagamento

Impossibile fermare la registrazione

Soluzione

La maggior parte degli allagamenti è dovuta ad errori da parte del cliente. Nella maggior parte dei casi il case non viene chiuso in maniera corretta .

Capita a volte che il cliente attivi accidentalmente la modalità One Button Mode. Per uscire da tale modalità è necessario tenere premuto il pulsante di scatto per 4 secondi fino a quando appare la scritta SET sulla cam, a quel punto entrare nel menù premendo nuovamente il pulsante di scatto e alla prima voce passare da onO a onF.

ERRORI COMUNI



Errori Comuni

Soluzione

Ticchettio con LCD BacPac,
mancanza di alimentazione,
batteria che non carica

Se la camera del cliente emette un ticchettio e non si accende una volta connesso l'LCD BacPac la camera necessita di essere aggiornata con l'ultimo firmware. Effettuate voi stessi l'aggiornamento o indirizzate il cliente sul sito GoPro alla sezione SUPPORT.

Problemi Audio con Battery
BacPac

Se il cliente lamenta problemi audio durante l'uso del battery BacPac (mancanza audio o audio di pessima qualità) assicurarsi che sia stato effettuato l'aggiornamento firmware.

Visualizzazione Video Scattosa

Assicurarsi che il cliente abbia scaricato il filmato su pc o hard drive prima di visualizzare il file. Se il problema persiste il suggerire al cliente di aggiornare il pc o di provare un diverso media player.

ERRORI COMUNI



Errori Comuni

Camere Smarrite

Soluzione

Le GoPro smarrite causa manomissioni di attacchi o montaggio errato da parte del cliente non sono coperte da garanzia. Nel caso in cui siano state seguite alla lettera le istruzioni di montaggio e la rottura del supporto abbia causato la perdita della GoPro, vi dovete rivolgere a noi per la procedura di reso.

PROCEDURA AGGIORNAMENTO FIRMWARE



Il miglior servizio che potete offrire ai vostri clienti è quello di aggiornare il firmware della GoPro per loro conto, Ecco spiegato come.

Preparare la tua HD HERO per il firmware

1. Togliere la camera dalla custodia e premere il tasto d'accensione
2. *CONSIGLIO UTILE* Settare una risoluzione tra r1, r2, r3 o r5. Se il firmware viene installato correttamente, il settaggio verrà impostato di default su r4. È la via più veloce per verificare il successo dell'installazione
3. *IMPORTANTE* Assicurarsi che la batteria della telecamera sia totalmente carica. Se l'installazione viene interrotta per qualsiasi ragione, come la batteria scarica, la vostra GoPro potrebbe restarne compromessa irreparabilmente
4. Accendere la telecamera

Scaricare il Firmware nella SD Card

1. Scaricare firmware.zip nel vostro computer tramite il sito gopro.com/support
2. Estrarre i file dalla cartella zippata e selezionare il file "firmware.bin". NON RINOMINARE IL FILE "firmware.bin"
3. Utilizzare un lettore di schede SD o connettere la vostra HD HERO al computer via USB, accendere la telecamera, e una volta riconosciuta la porta accedere al primo livello della scheda SD
4. Trasferire il file "firmware.bin" sul primo livello della vs. SD card

PROCEDURA AGGIORNAMENTO FIRMWARE



5. Spegner la telecamera e sconnetterla dal computer, o estrarre la SD card ed inserirla nella Vs. GoPro HD HERO

Installare il Firmware nella telecamera

1. Mentre la telecamera è spenta tenere premuto il tasto REGISTRAZIONE (tasto superiore)

NOTA Il tasto REGISTRAZIONE deve essere premuto per l'intera durata dell'installazione. Non rilasciare il tasto prima che il processo sia terminato.

Mentre state premendo il tasto REGISTRAZIONE, premere il tasto POWER (tasto frontale) UNA VOLTA. La telecamera si accenderà.

2. Continuare a tenere premuto il tasto REGISTRAZIONE, premete il tasto POWER per 3 volte.

Sul display comparirà la scritta "UP", ed il led rosso frontale lampeggerà 5-10 secondi prima che la telecamera si spenga automaticamente.

Congratulazioni! Il nuovo firmware è stato installato con successo con le impostazioni di default di GoPro.

IMPORTANTE! Se il led rosso lampeggia per solo un paio di secondi con la scritta UP sul display, ripetere l'intero processo dal punto 1 della procedura di installazione.

3. Dopo aver installato con successo il nuovo firmware, formattare la scheda SD prima di registrare nuovi video.