

Support

E-post: info@pytronic.com

Telefon: +46 8 735 3325

Svarstid: normalt 1–2 arbetsdagar för allmänna supportfrågor. För formella klagomål och reklamationer svarar vi inom 5 arbetsdagar.

Adress: Pytronic AB, Speditionsvägen 36, 142 50 Skogås

Hantera ditt abonnemang

Avsluta Homecore Optimering efter bindningstidens slut: mejla info@pytronic.com med ämnesraden "Avsluta abonnemang". Abonnemanget löper ut vid innevarande faktureringsperiods slut.

Vill du i stället utöva din 14-dagars ångerrätt: använd ångerfunktionen på pytronic.com/angra.

Begär radering av personuppgifter: se pytronic.com/konto/radera.

Återkalla samtycke: Inställningar → Integritet → Återkalla samtycke i Homecore App, eller kontakta info@pytronic.com.

Vanliga frågor

Hur kopplas Homecore till min fastighet?

Homecore Gateway ansluts med nätverkskabel till din router. En separat Homecore Energimätare monteras på din elmätare och kommunicerar trådlöst med Gatewayen — det är energimätaren som ansluter till elmätarens HAN/P1-port. Båda delarna installeras av en certifierad installatör. Du kan behöva begära aktivering av HAN-porten hos ditt elnätbolag.

Varför frågar appen om åtkomst till mitt lokala nätverk?

För att kunna prata direkt med din Homecore Gateway när du är hemma. Det ger snabbare uppdateringar än om allt ska gå vägen om våra servrar. Nekar du behörigheten fungerar Homecore App ändå, så länge du har Homecore Optimering — då hämtas uppgifterna via internet i stället. Du kan ändra dig när som helst i telefonens inställningar.

Appen hittar inte min Homecore-hårdvara.

När du är hemma söker Homecore App efter din Gateway på ditt eget nätverk. Med aktiv Homecore Optimering kan du dessutom nå din anläggning när du är någon annanstans — då hämtas uppgifterna via internet och appen fungerar även på mobildata. Utan aktivt abonnemang når appen bara hårdvaran när telefonen är ansluten till ditt hemnätverk.

Hittar appen inte hårdvaran när du är hemma, kontrollera i tur och ordning:

- Att telefonen är ansluten till ditt vanliga hemnätverk och inte till ett gästnätverk. Gästnätverk håller isär anslutna enheter och då når appen inte fram.
- Att Homecore App har fått åtkomst till det lokala nätverket. På iPhone: Inställningar → Homecore → Lokalt nätverk. På Android: Inställningar → Appar → Homecore → Behörigheter.
- Att din Homecore Gateway är strömsatt och att nätverkskabeln mellan Gatewayen och routern sitter i.

Kontakta info@pytronic.com om problemet kvarstår.

Vad händer om jag avslutar mitt abonnemang?

Den automatiska optimeringen upphör och du kan inte längre nå din anläggning utifrån ditt hemnätverk. Du behåller hårdvaran, ser din förbrukning och styr dina anslutna apparater manuellt via Homecore App när din telefon är ansluten till hemnätverket.

Programvaruuppdateringar till hårdvaran fortsätter tillhandahållas i minst tre år — du får e-post när en ny version finns och installerar den själv. Se nästa fråga.

Hur uppdaterar jag min hårdvara?

Med aktiv Homecore Optimering installeras programvaruuppdateringar automatiskt — du behöver inte göra något.

Utan abonnemang får du ett e-postmeddelande när en ny version finns, och installerar den själv via Homecore App när din telefon är ansluten till hemnätverket. Aktuell version, vad den innehåller och installationsanvisning finns på pytronic.com/homecore/firmware.

Uppdateringar tillhandahålls i minst tre år räknat från genomförd installation, oavsett om du har abonnemang eller inte. Se §8.3 i Köpvillkoren.

Vad händer med mina data om jag avslutar?

Se integritetspolicyn på pytronic.com/integritetspolicy. Begäran om radering gör du via pytronic.com/konto/radera.

Hur återkallar jag mitt samtycke?

Inställningar → Integritet → Återkalla samtycke i Homecore App, eller via info@pytronic.com.