

# FAQ för återförsäljare

“Frequently Asked Questions”  
Snabba lösningar på halvstora problem

*(för hantering av supportfrågor, garantier, returer etc – se ”Supportinstruktioner för Återförsäljare av läsplattor”)*

**REV 1.4**  
**April 2011**

# Batteri

## Hur länge räcker batteriet?

Cybook läsplatta har en batteritid på två veckors läsning eller ca 8000 sidvändningar.

## Måste man stänga av läsplattan när man inte använder den?

Nej, läsplattan förbrukar ingen eller minimalt med batteri så länge du inte vänder sidor eller navigerar. När du somnar är det bara att lägga den ifrån sig precis som en vanlig bok. Vill du ändå stänga av eller ha automatisk avstängning efter en viss tid så går det att ordna i läsplattans inställningar.

## Vad händer med böckerna när batteriet är helt urladdat på kundens Cybook?

Ingenting. Din data stannar kvar i det interna minne på din Cybook, eller på minneskortet om du har ett sådant. Du kan inte använda din Cybook förrän du laddat den igen

# Det strular

## Vad gör jag om kundens läsplatta hängit sig?

På äldre läsplattor kan detta förekomma när batterinivån börjar bli låg. Bästa sättet är att då koppla läsplattan med USB-kabeln till datorn och ladda. Skulle symbolen för laddning inte komma upp på läsplattans skärm kan du behöva trycka in reset-knappen med en penna på baksidan (Gen3) eller under batteriluckan (Opus). Se manual. Återkommande problem avhjälps genom att uppgradera läsplattans mjukvara. Nya versioner släpps kontinuerligt och är gratis att ladda ner. [www.bookeen.com](http://www.bookeen.com)

## E-boken går inte att läsa/texten ser konstig ut.

Det är sannolikt *inte* fel på läsplattan. Vissa epub-filer nedladdade från nätet kan vara problematiska att läsa. Epub är ett format som ständigt utvecklas, filer kan vara slarvigt konverterade eller av en standard som inte läsplattan stödjer. Prova att läsa boken på en annan läsplatta eller i datorn. Går inte detta ligger felet i filen.

## Kunden kan inte navigera från kapitel till kapitel i en epubbok skapat i Calibre.

Observera att filer skapade i gratisprogrammet Calibre eller hittat på vissa gratisfiler på nätet ännu inte håller samma kvalitet som filer distribuerade genom Elib.

## Enheten låser sig efter att kunden har installerat nya typsnitt.

Gör så här:

1. Sätt igång läsplattan.
2. När biblioteksvyn dyker upp, koppla in läsplattan till datorn med USB-kabeln.
3. Öppna till Cybook-mappen på din dator och gå till "system"-katalogen.
4. Där skall finnas en "user"-mapp och några andra filer.
5. Ta bort "user"-mappen och filen som heter ".fonts.cache-1". Ta **INTE** bort några andra filer.
6. Koppla loss USB-kabeln från läsplattan. Typsnittsinformationen tar nu cirka 30 sekunder för att återskapas.
7. Nu kommer du tillbaka till biblioteksvyn och ska kunna se alla upptäckta typsnitt.

## **Kunden har råkat ställa in läsplattan på ett språk som han/hon inte förstår.**

Gör så här:

1. Gå till menyn.
2. Välj det sista alternativet (Advanced).
3. Välj det första alternativet (Languages).
4. Ett fönster öppnas där du kan välja ett nytt språk.

## **Det går inte att läsa lånade böcker från biblioteket**

Ett problem kan vara att du har fel datum och tid inställd på din dator när du lånar. Då vet inte e-boken när den skall sluta fungera. ***Se till att datorn du använder när du lånar böcker har rätt datum och tid***

Den interna klockan i Cybook Opus kan också bli fel. När man kopplar en Cybook Opus till en dator som har fel datum och tid så kan den interna klockan i Cybook Opusen bli fel. Eller kan det helt enkelt vara läsplattan som bara krånglar.

### ***Oavsett vilket så gör enligt följande för att få rätt tid i din Cybook Opus.***

1) I en textredigerare (t.ex. notepad i Windows), skapa en fil med dagens datum och tid i detta format: (ÅÅÅÅ-MM-DD-tt:mm). Spara filen, namnge den rtc.dat.

EX: "2011-02-08-19:45"

2) Anslut din Cybook till datorn via USB. I filhanteraren skall din läsplatta dyka upp ungefär som ett USB-minne. Ta bort alla lånade e-böcker (eboks-filer) från ditt läsplatta via filhanteraren.

3) Kopiera "rtc.dat" filen till Cybook "/ system"-mappen.

4) Koppla ur din Cybook.

5) När din Cybook återigen visar biblioteks-sidan stänger du av din Cybook.

6) Sätt på din Cybook igen.

7) Anslut USB-kabeln igen och kopiera dina lånade böcker tillbaka till Cybook Opus

8) Kontrollera att "rtc.dat" automatiskt ströks (dvs. beaktas) från "/system"-mappen.

9) Dra ur kabeln, när du är tillbaka på "Bibliotek", bör du kunna öppna titlarna. Går inte ändå detta, så prova att låna dem igen.

### **Läsplattan låser sig när kunden sätter i ett minneskort med en bok.**

Detta är ett känt fel som håller på att åtgärdas. Tills vidare, sätt ej i minneskort när läsplattan är igång, utan gör så här:

1. Stäng av läsplattan helt (alltså inte bara viloläge)
2. Sätt i minneskortet
3. Starta läsplattan igen

### **Skärmen ser konstig ut och visar streck, eller man inte ser hela bilden, eller något annat som upplevs "onormalt" med läsplattan fungerar i övrigt.**

Skärmen är troligtvis sönder, men prova först att uppgradera med ny mjukvara (se nedan). Är felet kvar efter uppgraderingen, bör den skickas till Riidoo Support för reparation.

## **Praktiskt**

### **Vilket e-bokformat bör man välja om det finns olika alternativ?**

Vi rekommenderar att välja vattenmärkta ePub-filer när man köper e-böcker via t.ex adlibris.se eller bokus.se

### **Hur uppgraderar jag kundens läsplatta med ny mjukvara?**

Börja med att hänvisa kunden till Riidoos hemsida – "Ladda Ner"

Först, ladda ner senaste mjukvaruuppgraderingen från riidoo's supportsidor:

Om det gäller en Cybook Gen3: [http://riidoo.se/support/Gen3/update\\_kernel](http://riidoo.se/support/Gen3/update_kernel)

Om det gäller en Cybook Opus: [http://riidoo.se/support/Opus/update\\_kernel](http://riidoo.se/support/Opus/update_kernel)

(För Cybook Orizon, se längre ner.)

Sedan finns det två alternativa metoder, med minneskort eller med USB-kabel

#### **- Med minneskort:**

1. Den nedladdade filen "update\_kernel" skall sedan kopieras till SD-kort om det gäller en Gen3, eller MicroSD-kort om det gäller en Opus.
2. Se till att läsplattans batteri är ordentligt laddat. (> 70%)
3. Stäng av läsplattan.
4. Sätt in minneskortet i läsplattan (övre kortsida).
5. Starta läsplattan med mittenknappen (på framsidan) intryckt.
6. När det kommer upp en svart bild som visar "uppgrading..." kan du släppa mittenknappen). Efter uppgraderingen uppmanas du att starta om läsplattan.
7. Ta ut minneskortet.
8. Starta om läsplattan.
9. Klart.

#### **- Med USB-kabel (utan minneskort):**

1. Döp om filen "update\_kernel" till "cybook\_upgrade".
2. Se till att läsplattans batteri är ordentligt laddat.
3. Koppla in läsplattan till datorn med USB-kabeln och lägg filen i rotkatalogen på läsplattan. Om det sitter ett minneskort i läsplattan kommer detta också att synas som en extern hårddisk i datorn, se till så att du inte lägger uppgraderingsfilen på denna.
4. Stäng av läsplattan och koppla loss USB-kabeln.
5. Starta läsplattan med mittenknappen (på framsidan) intryckt.
6. När det kommer upp en svart bild som visar "uppgrading..." kan du släppa mittenknappen). Efter uppgraderingen uppmanas du att starta om läsplattan.
7. Klart.

### **Hur uppgraderar jag en Cybook Orizon?**

Om du har ett WiFi-nätverk tillgänglig, koppla upp Cybook Orizon genom att välja någon av knapparna längst ner. Finns det en ny programvara kommer Orizon att fråga om du vill installera den. Välj Ja, och vänta. Enhetern sköter det själv.

Om WiFi-nätverk inte finns tillgängligt gör såhär:

- Manuell uppgradering av Cybook Orizon
  1. Ladda ner <http://www.bookeen.com/uploads/lastUpdate/CybUpdate.bin>
  2. Anslut din Orizon till din dator, den kommer att lägga Orizon som en USB enhet i *Explorer* (PC) eller *Finder* (Mac).
  3. Lägg över filen du laddade ner (CybUpdate.bin) på din Orizon. Den ska läggas i "roten", dvs direkt på enheten. Inte i en folder.
  4. Mata ut din Orizon och stäng av den. (Inställningar -> Stäng av)
  5. Håll nere mittenknappen i styrkorset och tryck på På/Av knappen. Håll mittenknappen intryckt tills det visas text på skärmen som säger att den har börjat uppgradera.
  6. Vänta till din Orizon är klar. Den kommer starta om automatiskt så snart den är färdig.

### **Hur för man över böcker till läsplattan med hjälp av Adobe Digital Editions (ADE)?**

1. Installera Adobe Digital Editions (ADE) på din dator.
2. Du måste också skaffa ett Adobe ID. Det gör du här:  
<https://www.adobe.com/cfusion/membership/index.cfm?nf=1&nl=1>
3. Starta ADE och auktorisera din dator. Detta måste göras för att kunna använda ADE.
4. När du laddar ner en bok måste du addera den till ADE:s bibliotek (Library).
5. För att föra över boken till din Cybook:
  - Starta din Cybook och koppla den till datorn.
  - ADE skall då känna igen enheten och installera drivrutiner för den.
  - Ta boken du vill föra över och dra och släpp den över Cybook Opus-ikonen som finns på ADE:s vänstra sida.

### **Om något gått sönder**

#### **Vad händer med kundens e-böcker om plattan går sönder?**

Som med annan digital media, ansvarar kunden för att spara sina filer på sin dator eller på annat sätt göra en backup. Uppmana alltid din kund att göra detta innan han/hon skickar tillbaka en läsplatta för reparation. Riidoo kan i vissa fall spara innehållet under en begränsad period när en produkt skickats till reparation. Viktigt att fylla i en sådan önskan på supportblanketten.

#### **Om skärm är sönder, för att underlätta support:**

1. Fråga kunden hur skärmen såg ut när kunden köpte den.
2. Har läsplattan tappats, skärmen tryckts på, eller varit utsatt för annat "våld"?
3. Skicka den till kundsupport

#### **Vad kostar det att laga en trasig skärm?**

- Cybook Opus: 795 kr + moms.
- Cybook Gen 3: 900 kr + moms.
- Cybook Orizon: Ännu ingen uppgift.