

## **Programma's bevroren of haperen?**

Onze programma's zijn grondig gebruikt en getest op veel verschillende tablets/computers. Ze zijn gebouwd om zo betrouwbaar en stabiel mogelijk te zijn. De problemen die kunnen ontstaan komen voort of uit het apparaat waarop getraind wordt of met de internetverbinding (specifiek voor onze therapieprogramma's).

We hebben adaptieve servers opgezet om zoveel dataverkeer aan te kunnen als nodig is en hebben geen storingen of downtime gehad sinds we ze hebben opgezet in januari 2020.

Als u problemen ondervindt, kunt u de volgende opties gebruiken om problemen met het apparaat en/of de app-installatie op te lossen.

- 1) Herstart het apparaat dat problemen vertoont
  - a. Apple beveelt aan hun apparaten dagelijks opnieuw op te starten
  - b. Als u het apparaat herstart voordat u een programma gebruikt, is de kans op problemen kleiner
- 2) Maak meer geheugen vrij op het apparaat, verwijder onnodige apps en gegevens
- 3) Verwijder de app, herstart het apparaat, en installeer de app opnieuw
- 4) Harde reset van het apparaat (indien van toepassing voor dat apparaat)
- 5) Plaats het apparaat dichterbij de wifi-router voor een beter signaal
- 6) Herstel het apparaat (indien van toepassing)
- 7) Gebruik een ander apparaat

Als u aanhoudende problemen hebt, neem dan contact op met uw coach. Deze kan het probleem doorgeven aan LerendBrein, die op zoek gaat naar een oplossing.