



Руководство по настройке и устранению неисправностей камеры HERO11 Black

СОДЕРЖАНИЕ

НАЧАЛО РАБОТЫ

Зарядка	4
Выбор подходящей SD-карты	5
Форматирование SD-карты	5
Камера не включается.....	6
Зависание.....	7

КРЕПЛЕНИЯ И АКСЕССУАРЫ

Уплотнения и защитный бокс.....	10
Обслуживание защитного бокса и камеры.....	10
Советы по креплениям	11
Советы по аксессуарам	12
Выход камеры из строя из-за воды и утеря камеры	13

КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ

Пятна, капли воды и запотевание	15
Размытость изображения на фото	16
Пикселизация на фото и видео.....	17
Съемка при слабом освещении	18
Проблемы с фокусом.....	19

КАЧЕСТВО АУДИО

Шум ветра.....	21
Приглушенный звук.....	22
Звуковые помехи.....	23

МОДУЛИ HERO11 BLACK

Медиамодуль	25
Внешний микрофон	26
Дисплейный модуль.....	27
Световой модуль	28
Модуль объектива Max.....	28

Пульт REMOTE

Зарядка пульта Remote	31
Сопряжение пульта Remote	31
Проблемы при зарядке.....	32

ПРИЛОЖЕНИЕ GOPRO QUIK

Сопряжение с GoPro Quik	33
Проблемы сопряжения	35
Сбои	36
Автоматическая загрузка в облако	37

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ СОДЕРЖИМОГО

Совместимость камеры с воспроизводящим устройством.....	39
Прерывистое воспроизведение	40

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Условия гарантийных обязательств GoPro.....	41
---	----

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ

Дополнительные источники GoPro.....	42
-------------------------------------	----

Это интерактивный PDF документ. Нажмите на любую тему выше, чтобы перейти к данному разделу.

НАЧАЛО РАБОТЫ

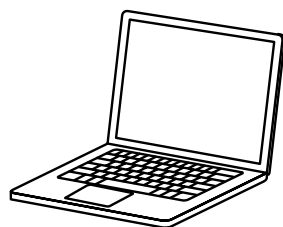
- Зарядка
- Выбор подходящей SD-карты
- Форматирование SD-карты
- Камера не включается
- Зависание

ЗАРЯДКА

Как заряжать камеру GoPro

1. Выключите камеру.
2. Используйте входящий в комплект USB-кабель, чтобы подключить камеру к компьютеру или настенному зарядному USB-устройству с выходными характеристиками: 5В, 2А.
3. В процессе зарядки загорится передний индикатор состояния камеры. После завершения зарядки индикатор погаснет.

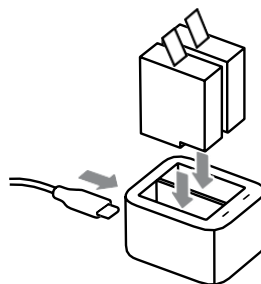
Варианты зарядки



КОМПЬЮТЕР + USB



**НАСТЕННОЕ
ЗАРЯДНОЕ
УСТРОЙСТВО**



**ЗАРЯДНОЕ УСТРОЙСТВО
НА ДВЕ АККУМУЛЯТОРНЫЕ
БАТАРЕИ + АККУМУЛЯТОР**

Полезная информация о зарядке

- Зарядные устройства большинства телефонов и небольших планшетов имеют подходящие выходные характеристики: 5В, 2А. Пользователю необходимо проверить, подходит ли его зарядное устройство для камеры.
- Процесс полной зарядки аккумулятора при использовании настенного / автоматического зарядного устройства занимает около 3 часов, при использовании компьютерного USB-порта - около 5 часов.
- Если на переднем дисплее камеры отображается иконка USB и аккумулятора, значит камера все еще включена, и процесс зарядки будет идти дольше. Выключите камеру, чтобы ускорить зарядку.
- Настенные зарядные устройства, зарядные устройства на две аккумуляторные батареи и дополнительные аккумуляторы можно заказать в GoPro.

ВЫБОР ПОДХОДЯЩЕЙ SD-КАРТЫ

Карты памяти microSD™ не входят в комплект поставки камеры. Для получения наилучших результатов при использовании камеры GoPro важно, чтобы Вы выбрали такую карту памяти, которая будет правильно работать с Вашей камерой. Для камер HERO11 Black рекомендуется использовать карты известных производителей с характеристиками V30, UHS-3 или выше.

- Мы рекомендуем SanDisk Extreme, Extreme Plus, Extreme Pro: 32/64/128/256/512Гб, Серия Lexar Professional 1066x Silver: 64/128/256/512Гб, Samsung EVO Plus, EVO Select, EVO PRO Plus: 128/256/512Гб, ADATA Premiere Pro: 512Гб, Gigastone A1 и A2: 128/256Гб.
- Если карта памяти не справляется с производительностью камеры, мы рекомендуем пользователям перейти по ссылке ниже, чтобы посмотреть актуальный список совместимых карт памяти.

Примечание: Карты класса 10 или UHS-1 рекомендуются для камеры HERO9 Black или более старых моделей.



Для того чтобы ознакомиться с актуальным списком совместимых SD-карт, перейдите по ссылке: gopro.com/microsdcards

ФОРМАТИРОВАНИЕ SD-КАРТЫ

Перед использованием в камере GoPro SD-карту необходимо отформатировать. Лучше всего форматировать карту непосредственно в самой камере. Проведите пальцем вниз по экрану, чтобы открыть панель управления. Проведите пальцем влево и нажмите Параметры (Preferences) > Сброс (Reset) > Форматировать SD-карту (Format SD Card).



ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ: При форматировании карты все файлы будут удалены, поэтому необходимо сохранить их перед процедурой форматирования.

СОВЕТ: Пользователю необходимо регулярно форматировать SD-карту, чтобы поддерживать ее рабочие показатели в оптимальном состоянии. Перед форматированием карты пользователю необходимо сохранить все файлы.

КАМЕРА НЕ ВКЛЮЧАЕТСЯ

ПРОБЛЕМА: Камера не включается.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

Как правило, эта проблема легко устраняется. Источником данной проблемы обычно является использование сторонней продукции и неправильный порядок действий.

- Неподходящие методы зарядки
- Плохой контакт или низкое напряжение USB-порта
- Неисправность аккумулятора
- Проблема с настенным зарядным устройством
- Неисправность SD-карты
- Проблема с самой камерой
- Проблема с зарядным кабелем

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Необходимо уточнить, как пользователь заряжает камеру.

- Какой кабель используется для зарядки камеры?
Необходимо использовать кабель GoPro, который входит в комплект поставки камеры.
- Какой используется тип зарядного устройства?
Не допускается использовать USB-порты на клавиатуре, мониторе или USB-хабы.
- Используются ли зарядные устройства или аккумуляторы сторонних изготовителей?
Камера может не поддерживать дополнительные устройства от сторонних изготовителей. Допускается использовать зарядное устройство с выходными характеристиками 5В, 2А или основной USB-порт компьютера.

Следуйте данным указаниям для включения камеры:

1. Отключите камеру от любого внешнего источника питания, извлеките SD-карту и вставьте заново аккумулятор.
2. Нажмите на кнопку Режим (Mode), чтобы проверить реакцию камеры (обратите внимание на мигающие индикаторы состояния, звуковые сигналы или ответную реакцию на экранах камеры).
3. Если камера не реагирует, перезагрузите камеру с помощью нажатия и удержания кнопки Режим (Mode) в течение 8-10 секунд. После того как Вы отпустите кнопку, подождите около 5 секунд, не выполняя никаких действий с камерой. Нажмите на кнопку Режим (Mode) снова, чтобы проверить реакцию камеры.
4. Если по-прежнему не удается включить камеру, извлеките аккумулятор и подключите камеру к настенному зарядному устройству с выходными характеристиками 5В, 2А (5В, 1А минимум), используя кабель USB-C от GoPro. Подождите 5 секунд, после чего попробуйте включить камеру (камера при этом должна быть без аккумулятора). В крайнем случае Вы можете использовать компьютерный USB-порт (мы не рекомендуем использовать многопортовый USB-хаб). Выключите камеру, если она была включена без аккумулятора. Отключите камеру от зарядного устройства и вставьте аккумулятор.
5. Если камера все еще не включается, попробуйте отключить кабель.
6. Если камера включается при подключении кабеля (без установленного внутри аккумулятора), но не включается, когда аккумулятор установлен, и она отключена от источника питания, подключите камеру обратно к источнику питания с помощью кабеля (с установленным аккумулятором). Подождите 15 минут и снова отключите камеру от источника питания. Если камера не включается, скорее всего проблема в неисправном аккумуляторе. Попробуйте использовать другой аккумулятор.

[Продолжение на следующей странице]

7. Если/когда индикаторы состояния включатся, оставьте камеру заряжаться на несколько минут.
8. Отключите камеру от источника питания и нажмите кнопку Режим (Mode).
9. Если камера включилась, снова выключите ее и вставьте SD-карту. Подождите около 5 секунд и попробуйте записать тестовое видео.

Убедитесь, что камера получает питание.

- После установки аккумулятора или после подключения камеры к другому источнику питания передний светодиодный индикатор камеры должен мигнуть один раз примерно через 2 секунды.

СОВЕТ: После установки аккумулятора передний светодиодный индикатор мигнет один раз спустя 3 секунды.

Если данные действия не помогут решить проблему, пользователю необходимо будет обратиться в службу поддержки GoPro. Если пользователь не захочет этого делать, смело можете заменить его камеру в соответствии с политикой вашего предприятия розничной торговли / магазина. Если аналогичные проблемы будут и с новой камерой, необходимо будет обратиться в службу поддержки GoPro.

ЗАВИСАНИЕ

ПРОБЛЕМА: Камера включается, но не реагирует, когда пользователь нажимает на кнопки или использует сенсорный экран. Или камера зависает в процессе записи.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

Как правило, эта проблема легко устраняется. Источником данной проблемы обычно является использование сторонней продукции и неправильный порядок действий.

- SD-карта не может справиться с производительностью камеры, что вызывает периодическое зависание.
- Цифровые видеорегастраторы, цифровые видеопреобразователи, внешние микрофоны или другие подключенные периферийные устройства могут вызывать периодическое зависание.
- Проблемы, связанные с программным обеспечением
- Неисправность камеры

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Необходимо уточнить, использовалась ли данная SD-карта в каких-либо других устройствах ранее или форматировалась ли карта.

- Рекомендуется переформатировать SD-карту. Это поможет восстановить корректную файловую структуру.



ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ: При форматировании с SD-карты будут удалены все файлы, поэтому перед процедурой форматирования пользователю необходимо сохранить их.

Необходимо уточнить, какая SD-карта используется в камере.

- Если такой SD-карты нет в рекомендованном нами перечне, необходимо проверить, чтобы она была изготовлена известным производителем и соответствовала Классу 30 или UHS-3 для microSD-карт.

[Продолжение на следующей странице]

- Уточните, есть ли другая SD-карта, чтобы проверить работу устройства. Это поможет определить, в чем проблема - в карте или в камере.
 - Для решения проблемы можно купить новую microSD-карту из рекомендованного нами перечня или попробовать переставить другую microSD-карту, соответствующую Классу 30 или UHS-3, из другого устройства.
 - Для того чтобы ознакомиться с актуальным списком совместимых SD-карт, перейдите по ссылке: gopro.com/microsdcards
- Если камера заработала с другой картой, мы рекомендуем приобрести новую карту для использования в камере.
 - Если камера зависла, попробуйте перезагрузить ее, удерживая кнопку Режим (Mode) в течение 10 секунд.
Кроме того, если камера зависла, можно попробовать извлечь и повторно установить аккумулятор.

Необходимо уточнить, устанавливались ли для камеры обновления.

- Если нет, следует перейти по ссылке для обновления gopro.com/update. После выбора модели камеры на сайте необходимо нажать «Обновить камеру вручную» (Update your camera manually) и следовать указаниям.

Необходимо понять, на каком этапе камера зависает.

- Если камера постоянно зависает спустя несколько секунд записи (а не при каких-либо других обстоятельствах), вероятнее всего проблема заключается в SD-карте. Следует использовать карту, которая соответствует нашим рекомендациям.
- Если зависания происходят случайным образом без какой-либо связи, необходимо заменить камеру в соответствии с политикой предприятия розничной торговли / магазина.
- Если зависание происходит постоянно при конкретных настройках камеры при определенных условиях, необходимо попробовать разные настройки при тех же условиях.
- Если зависание происходит регулярно, необходимо обратиться в службу поддержки GoPro. Проблема может не решиться при замене камеры. Поэтому самым эффективным вариантом будет, если служба поддержки GoPro предоставит правильный порядок действий.

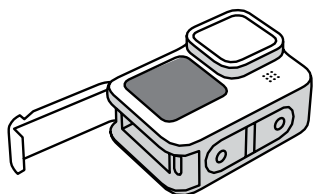
КРЕПЛЕНИЯ И АКСЕССУАРЫ

- Уплотнения и защитный бокс
- Обслуживание защитного бокса и камеры
- Советы по креплениям
- Советы по аксессуарам
- Выход камеры из строя из-за воды и утеря камеры

УПЛОТНЕНИЯ И ЗАЩИТНЫЙ БОКС

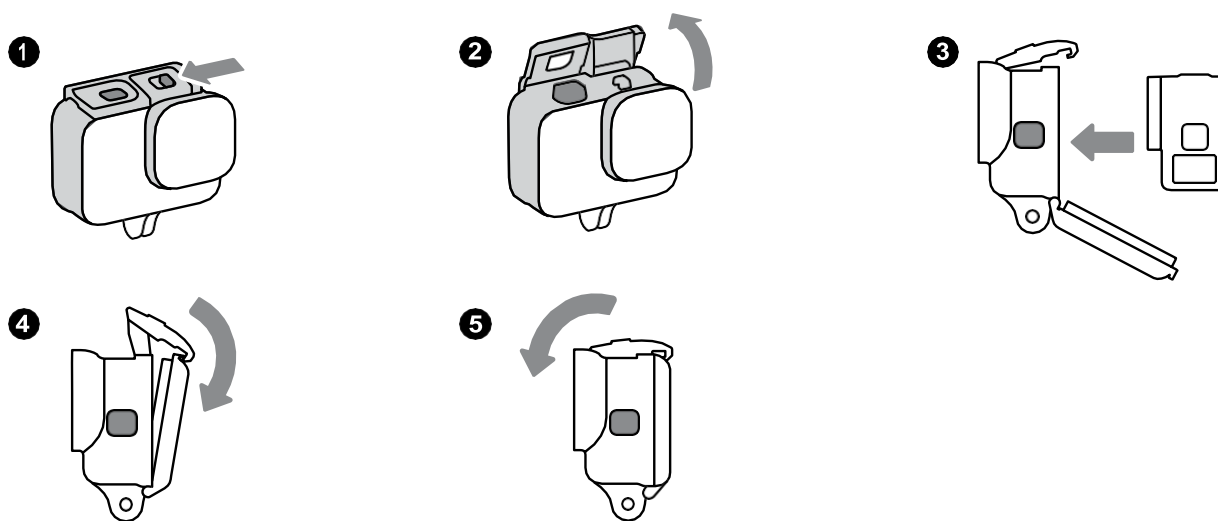
УПЛОТНЕНИЯ КАМЕРЫ

На крышке HERO11 Black используются резиновые уплотнения для того, чтобы исключить попадание воды и загрязнений.



Боковая крышка на всех камерах HERO11 Black.

ЗАЩИТНЫЙ БОКС (HERO11 Black)



ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЩИТНОГО БОКСА И КАМЕРЫ

При использовании камеры необходимо всегда помнить эти рекомендации:

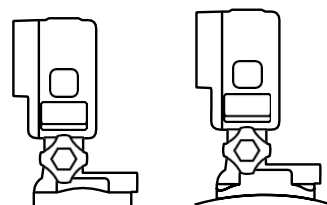
- Перед тем, как закрыть крышку, проверяйте уплотнение на отсутствие загрязнений.
- Каждый раз после использования камеры в морской воде, грязной или пыльной среде промывайте камеру в пресной воде. Просушивайте камеру на воздухе.
- Не используйте масла или другие смазочные материалы для резинового уплотнения.
- Очищайте уплотнение, аккуратно протирая его пальцем. Не используйте полотенце. Мелкие волокна ткани могут ухудшить водонепроницаемость уплотнения.
- Перед тем как фиксировать защелку защитного бокса необходимо плотно зажать заднюю крышку. Это снизит нагрузку на защелку и поможет избежать ее растрескивания и повреждения.

СОВЕТЫ ПО КРЕПЛЕНИЯМ

САМОКЛЕЯЩИЕСЯ КРЕПЛЕНИЯ

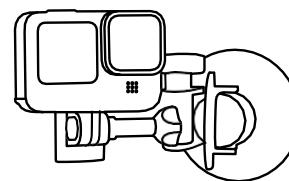
Выгнутые и прямые самоклеящиеся крепления, плавающие крепления, крепление к доске для серфинга, страховочное крепление для камеры

- Наклеивайте крепления на чистую, гладкую поверхность (*нельзя использовать пористую или неровную поверхность*).
- Необходимо выдерживать вновь приклеенные крепления при комнатной температуре минимум 24 часа, чтобы они надежно приклеились.
- Не рекомендуется использовать гибкие поверхности, такие как сноуборды, лыжи, вейкборды, так как крепления с них могут отвалиться.



КРЕПЛЕНИЕ С ПРИСОСКОЙ

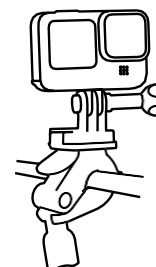
- Крепление необходимо фиксировать на чистой, ровной, гладкой поверхности без кромок, неровностей и клеящих веществ.
- Крепление необходимо зафиксировать за 30 минут до начала использования камеры, чтобы проверить его надежность.



СПЕЦИАЛЬНЫЕ КРЕПЛЕНИЯ

Крепление для руля велосипеда/лыжных палок/стойки сиденья/труб большого диаметра, крепление на переднюю и боковую часть шлема

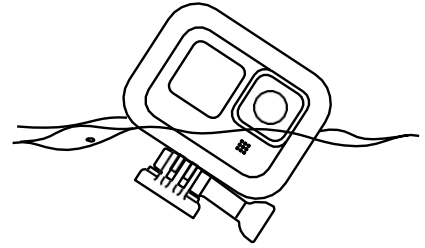
- Крепления GoPro максимально универсальны, однако наибольшую эффективность они показывают при использовании для тех вариантов, для которых они были разработаны (см. страницу с информацией о креплениях для камеры gopro.com).
- Гарантия не распространяется на те случаи, когда крепления использовались не по прямому назначению.



СОВЕТЫ ПО АКССУАРАМ

ПЛАВУЧЕЕ КРЕПЛЕНИЕ

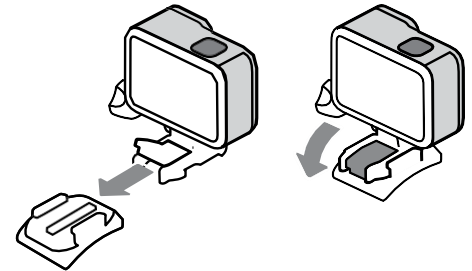
- Плавучее крепление испытывалось только вместе с камерой и небольшими креплениями (типа крепежных защелок).
- Камеру можно использовать вместе с другими плавучими аксессуарами, включая ручку-поплавок, крепежную скобу и монопод-штатив с поворотом в трех направлениях (без телескопической части и треноги).



КРЕПЕЖНЫЕ ЗАЩЕЛКИ

(Входят в комплект поставки для всех камер HERO11 Black)

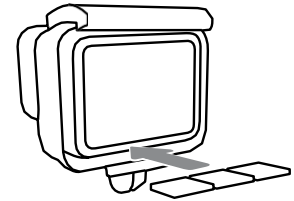
- При установке задвиньте защелку до щелчка. Зафиксируйте на месте при помощи язычка крепежной защелки.
- Для установки на шлем используйте крепление Helmet Front + Side Mount.



ПРОТИВОЗАПОТЕВАЮЩИЕ ВСТАВКИ

- Используются для уменьшения запотевания при низких температурах и высокой влажности. Их можно повторно использовать после сушки при температуре 300°F в течении 5 минут.

Примечание: Противозапотевающие вставки можно использовать только вместе с защитным боксом.



ИНСТРУМЕНТ (КЛЮЧ ДЛЯ ВИНТОВ С БАРАШКОМ И ОТКРЫВАЛКА ДЛЯ БУТЫЛОК)

- Используйте в случае, если Вы в перчатках и не удастся затянуть винт.



ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ: Будьте осторожны, чтобы не перетянуть винт ключом. Со временем это может вызвать появление трещин на креплении.

ВЫХОД КАМЕРЫ ИЗ СТРОЯ ИЗ-ЗА ВОДЫ И УТЕРЯ КАМЕРЫ

Часто задаваемые вопросы

Распространяется ли гарантия на случаи, когда камера вышла из строя из-за воды?

Нет. GoPro не заменяет по гарантии камеру в результате выхода из строя из-за от воды в связи с высокой потенциальной вероятностью неправильных действий со стороны пользователя.

- Пользователю необходимо внимательно изучить и четко выполнять инструкции по герметизации водонепроницаемого защитного бокса и крышек.
- После каждого использования камеры пользователю необходимо очищать защитный бокс и крышки, чтобы сохранять их водонепроницаемость.
- В случае возникновения каких-либо вопросов, пользователь может обратиться в службу поддержки GoPro.

Распространяется ли гарантия на случаи, когда камера утеряна?

Нет. Гарантия не распространяется на случаи утраты камеры. В случае возникновения каких-либо вопросов, пользователь может обратиться в службу поддержки GoPro.

КАЧЕСТВО ИЗОБРАЖЕНИЯ

- Пятна, капли воды и запотевание
- Размытость изображения на фото
- Пикселизация на фото и видео
- Съёмка при слабом освещении
- Проблемы с фокусом

ПЯТНА, КАПЛИ ВОДЫ И ЗАПОТЕВАНИЕ

ПРОБЛЕМА: на фото и видео видны пятна, капли воды и запотевание.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Условия съемки
- Чистота камеры и объектива

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Перед съемкой необходимо тщательно очистить объектив камеры.

- Нужно дохнуть на объектив, чтобы он немного запотел, а затем аккуратно протереть мягкой тряпкой. Данное действие повторять до полной очистки камеры.
- GoPro не рекомендует использовать моющие растворы.



ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ: При использовании моющих растворов существует риск попадания жидкости в систему объектива. После этого потребуется длительное время, чтобы жидкость испарилась.

Избегайте засыхания капель воды на крышке объектива защитного бокса камеры.

- Крышка объектива изготовлена из современного водоотталкивающего материала, поэтому Вы можете просто окунуть камеру в пресную воду, а затем стряхнуть ее.

Используйте противозапотевающие вставки.

- При использовании камеры в холодной, сухой среде необходимо устанавливать специальные вставки в защитный бокс камеры.
- В условиях влажной среды запотевание на переднем ЖК-дисплее может сохраняться. Оно исчезнет после того, как камера остынет.

РАЗМЫТОСТЬ ИЗОБРАЖЕНИЯ НА ФОТО

ПРОБЛЕМА: На камере получаются размытые фотографии.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Такое возможно при съемке с низким уровнем освещения.
 - При недостаточном освещении камера автоматически уменьшает выдержку, чтобы изображение получалось достаточно ярким. При этом сложнее сделать снимок в движении или без какого-либо стабилизатора камеры.
- Неправильные настройки камеры

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

При съемке фотографий рекомендуется держать камеру максимально неподвижно.

- Используйте штатив или другую статическую подставку для съемки.
- Используйте приложение GoPro Quik, функцию дистанционного или голосового управления, чтобы делать снимки, не прикасаясь к камере.

Рекомендуется использовать режим «Таймлапс» и «Серийная съемка» с меньшими интервалами съемки. Это увеличит выдержку и поможет сделать неразмытые снимки.

- Для селфи отлично подходят интервалы 0,5 и 1 секунда.

Чем больше света, тем лучше. Рекомендуется по возможности увеличивать освещенность при съемке или выполнять съемку, когда света достаточно. Выдержка автоматически увеличивается, чтобы быстрее захватить изображение в движении.

Продвинутые пользователи HERO11 Black могут использовать Protune для точной настройки баланса белого, цветности, ISO, резкости и др. (доступно только для отдельных моделей камеры).

- Для получения более подробной информации о Protune рекомендуем посмотреть данное видео:
Практическое руководство GoPro: Использование Protune [youtube/uPLldCAtda4](https://www.youtube.com/watch?v=uPLldCAtda4)

ПИКСЕЛИЗАЦИЯ НА ФОТО И ВИДЕО

ПРОБЛЕМА: Видны пиксели на фото и/или видео при просмотре, воспроизведении или экспорте после редактирования.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Настройки съемки
- Способ просмотра/воспроизведения
- Методы редактирования

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Разрешение

- **Разрешение экспортированного файла может быть выше разрешения исходного видео.**
 - Перед началом съемки рекомендуется выбрать одинаковое разрешение для всех файлов.
 - При редактировании отснятого материала рекомендуется, чтобы разрешение готового видео совпадало с разрешением, которое было установлено перед съемкой.

Качество при экспорте

- **При экспорте пользователь может выбрать низкое качество.**
 - При настройке параметров экспорта рекомендуется задать максимальное качество и проверить результат.

Цифровые объективы

- **При переключении между цифровыми объективами: Супер обзор (SuperView), Широкоугольный (Wide), Линейный (Linear), Линейный + выравнивание горизонта (Linear + Horizon Leveling), и Узкий (Narrow) изменяется угол обзора, кадрирование и эффект «Рыбий глаз» на снимке.**
 - Из-за увеличения масштаба изображение может выглядеть немного пиксельным при более узких углах обзора, однако эффект «Рыбий глаз» при этом также будет уменьшен.
 - Рекомендуется выполнить несколько пробных съемок перед тем как окончательно принять угол обзора для проекта, чтобы убедиться в том, что он окончательно подходит для изображения. Для просмотра пробных снимков можно использовать приложение GoPro Quik или встроенный сенсорный дисплей.

СЪЕМКА ПРИ СЛАБОМ ОСВЕЩЕНИИ

ПРОБЛЕМА: Неудовлетворительное качество снимков при низкой освещенности

Примечание: Такое возможно при съемке в определенных условиях.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Как правило, настройки камеры являются причиной такой проблемы.

Если пользователь хочет получить более яркие снимки:

- **Настройки Protune**
 - Откройте [Карту предпочтительных настроек](#), где даны советы по съемке в условиях недостаточной освещенности.
 - Значение коррекции экспозиции (в камере обозначается EV Comp) должно быть установлено в диапазоне от +0.5 до +2.0 для увеличения яркости изображения. Это относится и к фото, и к видео.
 - Переключите максимальное и минимальное значение ISO на автоматический режим (Auto), чтобы камера могла автоматически регулировать светочувствительность. Это особенно полезно при съемке в условиях изменяющегося освещения.
- **Настройка частоты кадров для видео**
 - Снижение частоты кадров помогает уменьшить выдержку и сделать изображение более ярким. Например, изображение в формате 5.3K30 будет ярче, чем в формате 5.3K60.

Если пользователь хочет получить более четкие снимки с меньшей зернистостью:

- **Настройки Protune**
 - Установите самый низкий предел ISO, чтобы получить самое четкое изображение из возможных. Это повысит четкость, но сделает изображение темнее. Это относится и к фото, и к видео.
- **Суперстабилизация (HyperSmooth)**
 - Видео, снятые с функцией Суперстабилизация (HyperSmooth) в условиях недостаточной освещенности, могут быть менее четкими с худшей стабилизацией. Повысить четкость можно с помощью настроек Protune для определенных условий освещения.

ПРОБЛЕМЫ С ФОКУСОМ

ПРОБЛЕМА: Снимки нечеткие или предметы на расстоянии не в фокусе.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Загрязнение на объективе камеры.
- Неисправность камеры

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

1. **Необходимо, чтобы объектив всегда был чистым, без загрязнений, посторонних частиц и царапин.**

Для получения более подробной информации нажмите [Пятна, капли воды и запотевание \(стартовая страница 15\)](#).

2. **При возникновении проблем.**

- Убедитесь, что съемка происходит в хорошо освещенной среде. Если нет, рекомендуется использовать стабилизирующее крепление, типа штатива, захватов: гибкого зажима и т.п.
 - Пользователь может также столкнуться с размытостью изображения. См. [Размытость изображения на фото \(страница 16\)](#).
 - Обратите внимание на каких режимах, при каких разрешениях и в каких условиях происходит съемка.

3. **Не подвергалась ли камера ударному воздействию? Не падала ли, не ударялась ли камера и т.п.?**

- В случае удара мог повредиться объектив, что обычно приводит к расфокусировке.

4. **Необходимо сделать пробное фото в хорошо освещенной среде при использовании стабилизирующего крепления типа штатива и посмотреть на компьютере изображение в полном качестве.**

- Такую пробную съемку обязательно выполнять в хорошо освещенной среде при использовании стабилизирующего крепления.
- Следует отметить, что при просмотре на телефоне или встроенном сенсорном дисплее камеры не будет обеспечено такое же качество, как на компьютере.

Если эти действия не помогли решить проблему, пользователю необходимо обратиться в службу поддержки GoPro для выяснения причин. Если пользователь не захочет этого делать, продавец должен заменить камеру в соответствии с политикой предприятия розничной торговли / магазина. Если такая ситуация повторится, продавец должен направить пользователя в службу поддержки GoPro.

КАЧЕСТВО АУДИО

- Шум ветра
- Приглушенный звук
- Звуковые помехи

ШУМ ВЕТРА

ПРОБЛЕМА: Слишком сильный шум ветра на видео.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- **Убедитесь, что микрофоны не засорены.**

Встряхните камеру или продуйте микрофон, чтобы удалить воду и загрязнения из его отверстий. Не используйте сжатый воздух для продувки отверстий микрофона. Это может привести к повреждению внутренних водонепроницаемых мембран.

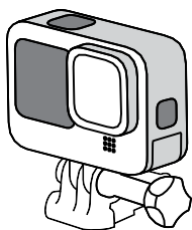
- **Настройте микрофон, чтобы он отфильтровывал шум ветра.**

На экране настроек видео войдите в меню настройки и промотайте до настроек Protune. Нажмите Ветер (Wind). Здесь можно включить или выключить функцию снижения шума ветра или выбрать автоматический режим, который позволяет камере автоматически снижать шум ветра, когда это необходимо.

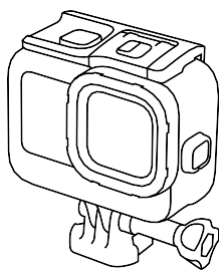
- **Съемка происходит при сильном ветре.**

Чтобы заглушить шум ветра рекомендуется использовать защитный бокс (HERO11 Black). Есть определенный компромисс между уменьшением шума ветра и получением наилучшего качества аудио. Камера без защитного бокса может записывать более чистый звук, однако она также и более чувствительна к шуму ветра. Если при съемке камера находится в защитном боксе, это поможет снизить шум ветра, однако также это может привести к ухудшению качества звука.

Примечание: Шум ветра может также появляться при съемке с велосипеда или когда камера установлена на автомобиле.



HERO11 BLACK



ЗАЩИТНЫЙ БОКС

ПРИГЛУШЕННЫЙ ЗВУК

ПРОБЛЕМА: При использовании защитного бокса звук заглушается.

Примечание: Когда камера находится внутри защитного бокса, звук ожидаемо становится более заглушенным по сравнению с тем, когда камера без бокса.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Рекомендуется использовать сменную заднюю крышку типа скелет (Skeleton Backdoor).



ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ: Сменная задняя крышка типа скелет (Skeleton Backdoor) не обеспечивает дополнительной водонепроницаемой защиты.

Микрофоны камеры HERO11 Black спроектированы таким образом, чтобы они могли наполняться водой (и выпускать ее потом) по аналогии с человеческим ухом при погружении. В результате звук похож на то, что Вы действительно можете слышать под водой.

ЗВУКОВЫЕ ПОМЕХИ

ПРОБЛЕМА: Необъяснимые звуковые помехи на видео.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Окружающий шум
- Цифровые видеорекордеры или видеоконвертеры, внешние микрофоны или другие внешние устройства

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Необходимо уточнить при каких обстоятельствах появляется шум.

- Подключены ли в это время к камере какие-либо устройства, типа медиамодуля Media Mod или медиамодуля Media Mod с внешним микрофоном?
 - Отключите все периферийные устройства, которые используют адаптер, и сделайте тестовую запись в помещении, в котором мало аудио оборудования.
- Где происходит процесс записи? Есть ли поблизости радио- или сетевое оборудование, которое могло бы вызывать помехи при записи? Пробовали ли испытывать камеру при разных условиях окружающей среды?
 - Самым лучшим местом для проверки камеры является автомобиль, в котором выключено все электрооборудование и тихо снаружи.

Если после отключения всех периферийных устройств и изменения настроек звук стал лучше, необходимо подключить каждое устройство по отдельности, чтобы определить, какое из них вызвало проблему.

Используются ли наушники при прослушивании аудио?

- Если в помещении для записи тихо, микрофоны камеры могут улавливать фоновый шум. При этом в наушниках шум более заметен. Необходимо еще раз воспроизвести видео и послушать звук без наушников.

Если данные действия не помогут решить проблему, пользователю необходимо будет обратиться в службу поддержки GoPro для дальнейшего выяснения причин. Если пользователь не захочет этого делать, смело можете заменить его камеру в соответствии с политикой вашего предприятия розничной торговли / магазина. Если такая ситуация повторится, продавец должен направить пользователя в службу поддержки GoPro.

МОДУЛИ HERO11 BLACK

- Медиамодуль
- Внешний микрофон
- Дисплейный модуль
- Световой модуль
- Модуль объектива Max

МЕДИАМОДУЛЬ

ПРОБЛЕМА: Медиамодуль или дисплейный модуль не работает.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Версия программного обеспечения камеры устарела.
- Камера неправильно подключена к медиамодулю.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Обновите программное обеспечение.

Обновите программное обеспечение с помощью приложения GoPro Quik.

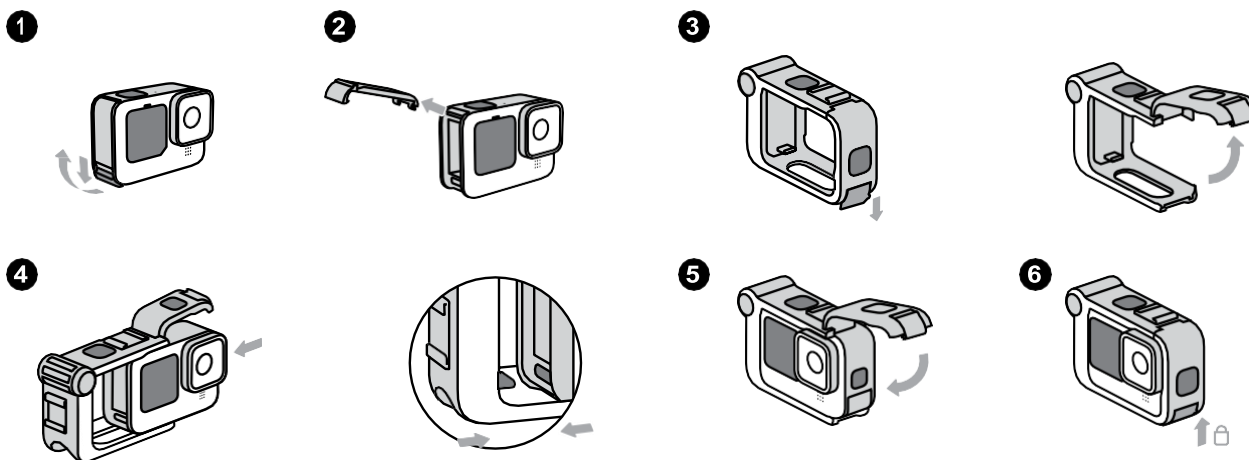
1. Скачайте приложения с Apple® App Store® или Google Play™.
2. Следуйте инструкциям на экране приложения, чтобы подключить Вашу камеру к мобильному устройству. Если доступно новое программное обеспечение для камеры, приложение подскажет, как его установить.

Обновите программное обеспечение вручную.

1. Посетите сайт gopro.com/update.
2. Следуйте инструкциям на экране приложения, чтобы подключить Вашу камеру к мобильному устройству. Если доступно новое программное обеспечение для камеры, приложение подскажет, как его установить.
3. Выберите обновление камеры вручную и следуйте инструкциям.

Проверьте установленное программное обеспечение.

1. Проверьте, чтобы медиамодуль был правильно установлен.
2. Убедитесь в том, что коннектор USB-C медиамодуля надежно вставлен в порт USB-C камеры.
3. Проверьте, чтобы крышка медиамодуля была закрыта и зафиксирована.



ВНЕШНИЙ МИКРОФОН

ПРОБЛЕМА: Внешний микрофон не работает.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Микрофон не полностью вставлен в медиамодуль.
- Микрофон неисправен.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Проверьте, чтобы микрофон был надежно подключен к порту 3,5 мм для внешнего микрофона.
- Проверьте несколько микрофонов с медиамодулем, чтобы понять, действительно ли проблема в неисправном микрофоне.

ПРОБЛЕМА: Внешний микрофон не работает при использовании микрофонного адаптера Pro 3.5мм.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Известная проблема при использовании камеры HERO11 Black с микрофонным адаптером Pro 3.5мм.
- Адаптер не полностью вставлен в камеру.
- Микрофон неисправен.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Протестируйте работу адаптера с другой моделью камеры, чтобы проверить его исправность.
- Убедитесь в том, чтобы адаптер был полностью вставлен в камеру.
- Проверьте несколько микрофонов с адаптером, чтобы понять, действительно ли проблема в неисправном микрофоне.

ДИСПЛЕЙНЫЙ МОДУЛЬ

ПРОБЛЕМА: Дисплейный модуль включается, но не работает предварительный просмотр.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Дисплейный модуль неполностью вставлен в медиамодуль.
- Кабель неисправен.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Проверьте, чтобы кабель дисплейного модуля был надежно вставлен в порт micro-HDMI медиамодуля.
- Проверьте разъем micro-HDMI на отсутствие повреждений.

ПРОБЛЕМА: Изображение с камеры не появляется на телевизоре HDTV при подключении через кабель HDMI.

Телевизор HDTV можно использовать для предварительного просмотра или воспроизведения записанного материала при подключении камеры HERO11 Black и медиамодуля через кабель micro-HDMI.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Неисправен HDMI-кабель.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Проверьте несколько кабелей micro-HDMI, чтобы понять, действительно ли проблема в неисправном кабеле.
- Обратитесь в службу поддержки GoPro для получения дополнительных рекомендаций по поиску и устранению неисправностей.

СВЕТОВОЙ МОДУЛЬ

ПРОБЛЕМА: Световой модуль застрял в креплении типа «холодный башмак».

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Световой модуль вставлен в крепление типа «холодный башмак» обратной стороной.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

- Нет стандартного решения, чтобы освободить и извлечь зажатый световой модуль из крепления типа «холодный башмак». Попробуйте ослабить его раскачиванием и аккуратно вытащить.

Примечание: Для получения дополнительной информации о модулях HERO11 Black можно обратиться в службу поддержки GoPro .

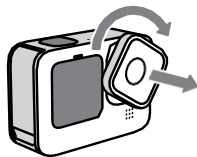
МОДУЛЬ ОБЪЕКТИВА MAH

ПРОБЛЕМА: Проблемы при установке модуля объектива Max.

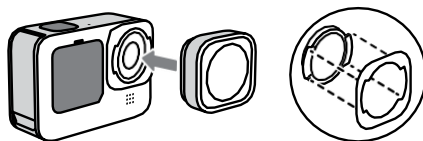
КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Снимите стандартный объектив и убедитесь, чтобы модуль объектива Max был установлен правильно.

1. Чтобы снять стандартный объектив, поверните его на одну четверть оборота в любую сторону.



2. Разместите модуль объектива Max в месте установки объектива на камере. При этом надпись *Max Lens Mod* должна быть напротив верхней части камеры. Убедитесь, чтобы пазы крепежной пластины камеры совпадали с пазами в задней части крепежной пластины модуля объектива Max.



3. Нажмите на модуль объектива Max и поверните его на одну четверть оборота по часовой стрелки, чтобы зафиксировать его. Надпись *Max Lens Mod* должна быть обращена к камере. Повторно проверьте, чтобы модуль объектива Max был надежно и герметично установлен.



ПРОБЛЕМА: Не удается перевести камеру в режим модуля объектива Мах.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Программное обеспечение камеры устарело.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Необходимо обновить программное обеспечение камеры.

1. Откройте приложение GoPro Quik на телефоне и подключитесь к камере.
2. Далее следуйте инструкциям на экране, чтобы обновить камеру.

Примечание: Пользователи могут обновить камеру без помощи приложения. Для получения пошаговой инструкции перейдите по ссылке gopro.com/update/hero11-black.

ПРОБЛЕМА: Кадры, снятые при использовании модуля объектива Мах, искажены.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Камера не переключена в режим модуля объектива Мах.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Перед записью камеру необходимо переключить в режим объектива Мах, в противном случае кадры будут искажены.

1. Проведите пальцем вниз по заднему сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления.
2. Нажмите на иконку модуля объектива Мах .

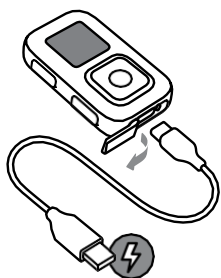
Примечание: После замены объектива на стандартный необходимо выйти из режима модуля объектива Мах. При использовании режима модуля объектива Мах для стандартного объектива изображения также будут с искажениями.

Пульт REMOTE

- **Зарядка пульта Remote**
- **Сопряжение пульта Remote**
- **Проблемы при зарядке**

ЗАРЯДКА ПУЛЬТА REMOTE

1. Выключите пульт дистанционного управления и откройте крышку порта USB-C.
2. Используйте USB-кабель, который шел в комплекте с пультом, для подключения к компьютеру, настенному или автоматическому зарядному устройству с выходными характеристиками 5В 1А.
3. После подключения на пульте загорится красный светодиодный индикатор. После полной зарядки аккумулятора индикатор погаснет.



СОПРЯЖЕНИЕ ПУЛЬТА REMOTE (ДИСТАНЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ)

КАК ВЫПОЛНИТЬ СОПРЯЖЕНИЕ ПУЛЬТА REMOTE С КАМЕРОЙ HERO11 BLACK:

1. Отключите пульт.
2. Выполните следующие действия с Вашей камерой:
 - a. Проведите пальцем вниз по заднему сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления.
 - b. Проведите пальцем влево и нажмите Подключения (Connections) > Подключить устройство (Connect Device) > Пульт (The Remote). Ваша камера автоматически запустит процесс сопряжения.
3. Включите пульт.
4. На экране пульта появится надпись Новое сопряжение ("Pair New"). Нажмите на кнопку спуска затвора, чтобы начать сопряжение.

Примечание: Для повторного сопряжения камеры и пульта в будущем просто включите оба устройства, а также включите Wi-Fi на камере. После этого произойдет автоматическое сопряжение устройств.

КАК ВЫПОЛНИТЬ СОПРЯЖЕНИЕ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ КАМЕРАМИ:

1. На включенном пульте нажмите на кнопку питания (Power).
2. Вверху списка настроек появится строка Новое сопряжение ("Pair new"). Для выбора нажмите на кнопку спуска затвора.
3. Перейдите в меню Подключения (Connection) камеры, а затем нажмите Подключить устройство (Connect Device) > Пульт (Remote). После этого произойдет автоматическое сопряжение камеры и пульта.

ПРОБЛЕМЫ ПРИ ЗАРЯДКЕ

ПРОБЛЕМА: Пульт дистанционного управления не включается даже после зарядки.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

Это распространенная проблема, которая, как правило, легко решается. Использование продукции сторонних изготовителей, как правило, приводит к следующему:

- Неподходящие способы зарядки
- Неисправный кабель для зарядки
- Неисправный / или низковольтный USB-порт на компьютере

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Необходимо уточнить, как пользователь заряжает пульт.

- Если зарядка осуществляется при помощи компьютера, попробуйте использовать другие USB-порты.
 - Некоторые порты имеют низкое напряжение и не поддерживают зарядку устройств.
- Используются ли для зарядки настенные зарядные устройства сторонних изготовителей?
 - В зависимости от модели камеры могут использоваться настенные зарядные устройства от 5В 1А до 5В 2А или основной USB-порт компьютера.

Что происходит с устройством при его зарядке?

- Загорается ли красный индикатор в процессе зарядки? Есть ли на экране ЖК-дисплея изображение заряжающегося аккумулятора?
- Как долго длилась зарядка?
 - При использовании настенного зарядного устройства зарядка занимает около 2 часов, при использовании компьютерного USB-порта - около 4 часов.

Если проблема не будет решена, пользователю нужно будет обратиться в службу поддержки GoPro.

Примечание: Если пользователь не захочет обращаться в поддержку, продавец должен заменить камеру в соответствии с политикой предприятия розничной торговли / магазина. Если такая ситуация повторится, продавец должен направить пользователя в службу поддержки GoPro.

ПРИЛОЖЕНИЕ GOPRO QUIK

- Сопряжение с приложением GoPro Quik
- Проблемы сопряжения
- Сбои
- Автоматическая загрузка в облако

СОПРЯЖЕНИЕ С ПРИЛОЖЕНИЕМ GOPRO QUIK

ПРОЦЕСС СОПРЯЖЕНИЯ:

Откройте приложение GoPro Quik:

- Нажмите Добавить камеру (“Add a camera.”) Приложение запустит процесс поиска камеры.

Включите камеру:

1. Проведите пальцем вниз по сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления.
2. Проведите пальцем вниз > Проведите пальцем влево > Нажмите Параметры (Preferences) > Беспроводные подключения (Wireless Connections) > Подключить устройство (Connect Device) > Приложение GoPro Quik (GoPro Quik App).
3. Нажмите на иконку “i” в правом верхнем углу, чтобы увидеть имя и пароль Вашего Wi-Fi.

Вернитесь в приложение Quik:

- Перед Вами появится надпись Мы нашли Вашу камеру GoPro (“We Found Your GoPro”) и черная кнопка Подключить камеру (“Connect Camera”).
- Вы увидите раздел, в котором можно изменить имя Вашей камеры. Вы можете оставить имя как есть, нажав на нижнюю кнопку.
- После того как имя задано, приложение даст пользователю право перейти к управлению камерой. Пользователю нужно включить предварительный просмотр для того, чтобы увидеть изображение с камеры в реальном времени.

ПРОБЛЕМЫ СОПРЯЖЕНИЯ

Сброс настроек Bluetooth®

Если у пользователя возникают проблемы с повторным подключением камеры, которая ранее уже была сопряжена, необходимо перезагрузить телефон. Это сбросит настройки Bluetooth® на телефоне. Такая проблема зачастую встречается, когда после обновления программного обеспечения возникают проблемы с сопряжением.

Если после обновления программного обеспечения возникли проблемы с сопряжением камеры, можно попробовать извлечь из камеры аккумулятор на 30 секунд, затем вставить его и заново выполнить сопряжение.

Географический регион

Если по-прежнему не удастся выполнить сопряжение, проверьте, чтобы на Вашем телефоне и в Вашем географическом регионе поддерживались диапазоны частот Wi-Fi 5ГГц. В противном случае, переключите камеру на 2,4ГГц.

1. Проведите пальцем вниз по сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления.
2. Проведите пальцем влево и нажмите Подключения (Connections) > Диапазон частот Wi-Fi (Wi-Fi Band).
3. Выберите 2,4ГГц.
4. Попробуйте повторно подключить камеру.

Сброс настроек Wi-Fi камеры

Проблемы сопряжения камеры с приложением Quik также можно попробовать устранить путем сброса настроек Wi-Fi камеры.

1. Проведите пальцем вниз по сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления.
2. Проведите пальцем влево и нажмите Подключения (Connections) > Сброс подключений (Reset Connections).
3. Нажмите Сброс (Reset).
4. Перед повторным сопряжением камеры с телефоном удалите входные данные Bluetooth® и Wi-Fi камеры пользователя из настроек его телефона.

Сбои при импорте записанного материала

- Запустите тестовый импорт нескольких типов файлов для того, чтобы определить какой тип, вызывает сбой. Например, если при импорте видео в приложении происходят сбои, попробуйте импортировать несколько видео или фото в режиме таймлапс.
- Проверьте разрешение и частоту кадров импортируемого материала.
 - Если сбои в приложении возникают при импорте видео в формате 5K30, повторите попытку с видео в формате 1080p30. Возможно Ваш телефон не может работать с видео высокого разрешения.
 - Помните о том, что HEVC изображение (5.3K60, 4K120, 1080p240) поддерживается только на элитных моделях телефонов.

Сбои при редактировании видео


- Проверьте разрешение и частоту кадров редактируемого видеоматериала. Если при редактировании HEVC файлов в приложении происходят сбои, попробуйте отредактировать файлы другого формата, чтобы проверить, повторяются ли сбои. Возможно Ваш телефон не может работать с HEVC файлами.
- Если сбои в приложении возникают только при выборе какой-то определенной настройки или темы, проблема может быть в самом приложении. Для получения консультации обратитесь в службу поддержки GoPro .

Сбои при экспорте видео

- Сбои могут происходить в результате экспорта HEVC файлов, которые имеют слишком высокие требования к телефону, или из-за поврежденных файлов.
 - Попробуйте экспортировать видео в формате 1080p30, чтобы узнать, что является причиной проблемы: сам файл или приложение GoPro.
 - Если сбой при экспорте возникает всегда на одном месте (например, экспорт всегда прерывается из-за ошибки на 50%), вероятнее всего, проблема заключается в поврежденном файле.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ЗАГРУЗКА В ОБЛАКО

С подпиской GoPro Вы можете автоматически загружать записанный материал в облако, где Вы можете просматривать, редактировать его или делиться им с любого устройства.

1. Подпишитесь на GoPro по ссылке gopro.com/subscribe или через приложение GoPro Quik.
2. Сопрягите Вашу камеру с приложением GoPro Quik.
3. Нажмитена  экрaне селектора камеры.
4. Подключите Вашу камеру к зарядному устройству. Загрузка начнется автоматически.

После первоначальной настройки Вашу камеру больше не нужно будет сопрягать с приложением для запуска автоматической загрузки.

Обратите внимание: Ваши исходные файлы останутся на камере даже после того, как они будут скопированы в облако.

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ СОДЕРЖИМОГО

- Совместимость камеры с воспроизводящим устройством
- Прерывистое воспроизведение

СОВМЕСТИМОСТЬ КАМЕРЫ С ВОСПРОИЗВОДИМ УСТРОЙСТВОМ

Воспроизведение на телевизоре

Пользователь может подключать свою камеру GoPro к телевизору высокой четкости HDTV при помощи медиамодуля GoPro (HERO11 Black) и HDMI-кабеля (оба продаются отдельно) для просмотра фото и видео на большом экране.

Воспроизведение видео высокой четкости (HD) на компьютере

Пользователь может использовать SD-карту своей камеры для переноса записанного материала на компьютер.

- **Системные требования для видео низкого разрешения (1080 точек (пикселей) и 30 кадров в секунду и ниже):**
 - Как минимум процессоры Core 2 Duo 2.4 ГГц (рекомендуется использовать, как минимум, процессоры третьего поколения на базе Core с частотой 2.4 ГГц)
 - Минимум 4 Гб ОЗУ для воспроизведения видео низкого разрешения (1080 точек (пикселей) и 30 кадров в секунду и ниже)
- **Системные требования для видео высокого разрешения (1080 точек (пикселей) и 60 кадров в секунду и выше):**
 - Как минимум процессоры Ivy Bridge с частотой от 3.0 до 3.7 ГГц (рекомендуется использовать процессоры третьего поколения на базе Core или эквивалентные AMD)
 - 4 Гб ОЗУ
 - Видеокарта, совместимая с NVIDIA GeForce GT 650M

Примечание: Видеокарта и скорость процессора очень важны, в частности для воспроизведения видео с разрешением 4K и 2.7K.

ПРЕРЫВИСТОЕ ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ

ПРОБЛЕМА: Записанное видео не воспроизводится или воспроизводится не плавно.

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ:

- Компьютер пользователя не может обработать HD видео.

КАК РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ:

Уточните, каким образом воспроизводится видео.

- Видео всегда необходимо копировать на компьютер. При воспроизведении с SD-карты соединение не такое надежное, что может вести к прерывистости видео.

Уточните, какой тип компьютера используется и какой у него возраст.

- Убедитесь, что компьютер соответствует минимальным системным требованиям для воспроизведения HD видео.
- Для воспроизведения видео рекомендуется использовать плеер GoPro Player.
 - Плеер GoPro Player является бесплатным приложением, которое можно скачать здесь: gopro.com/player

Проверьте настройки разрешения и частоты кадров.

- Убедитесь, что на компьютере установлена последняя версия операционной системы.
- Загрузите и установите приложение Quik для ПК с сайта gopro.com/apps или используйте кардридер для SD-карт или адаптер, чтобы скопировать файлы на компьютер.
- Попробуйте сделать запись в более низком разрешении, например 1080 точек (пикселей) и 60 кадров в секунду.
- Попробуйте подключить камеру к телевизору с помощью HDMI-соединения и проверьте воспроизведение.

Выберите правильные параметры сжатия видео.

- Проведите пальцем вниз по сенсорному экрану, чтобы открыть панель управления. Проведите пальцем влево и нажмите Параметры (Preferences) > Общие (General) > Сжатие видео (Video Compression)
- HEVC: Высокоэффективное кодирование видео (HEVC) позволяет уменьшить размеры сохраняемых файлов. Для плавного воспроизведения изображения воспроизводящее устройство пользователя должно быть совместимо с HEVC.
- H.264 + HEVC: H.264 используется для максимальной совместимости с более старыми устройствами и HEVC для расширенных настроек.

Если при подключении к телевизору или при использовании медиаплеера VLC у пользователя продолжают возникать проблемы с воспроизведением, рекомендуется обратиться в службу поддержки GoPro, чтобы специалисты помогли решить эти проблемы. Также проверьте отсутствие проблем с видео. Для этого пользователю необходимо воспроизвести видео с помощью приложения GoPro Quik на своем устройстве.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ GOPRO

- **На изделия и аксессуары GoPro распространяется гарантия при выявлении производственных дефектов в течение 1 года с момента покупки (2 года в Евросоюзе).**
 - В случае выявления таких дефектов в течение данного периода компания GoPro отремонтирует или заменит деталь или изделие на сопоставимую деталь или изделие - по собственному усмотрению GoPro.
 - **ИСКЛЮЧЕНИЕ:** Последующая продажа или иные действия с данным изделием будут происходить уже без гарантии, каких-либо условий или обязательств, даже если дефект появился в результате халатности или другой ошибки.
- **Данная гарантия не распространяется на повреждения, полученные в результате эксплуатации, несчастного случая или естественного износа.**
- **Компания GoPro не несет ответственность за любые несчастные случаи, травмы, смерть, убытки или другие претензии, связанные с использованием данного изделия или возникшие в результате его использования.**
 - Ни при каких обстоятельствах компания GoPro не несет ответственность за случайные или косвенные убытки, связанные с использованием или в результате использования данного изделия или любой из его частей.
- **На это изделие не распространяется гарантия при протечке воды в защитный бокс или при любом связанном с этим повреждении из-за возможной ошибки пользователя при повторной герметизации изделия.**

Примечание: Пожалуйста, внимательно изучите инструкции в процессе герметизации водонепроницаемого бокса и следуйте им.
- **При возврате или замене деталей и/или изделий может взиматься плата за доставку, обработку, замену и/или пополнение деталей.**

Покупатель (а не продавец) должен обратиться по гарантии в службу поддержки GoPro по телефону или по электронной почте. Покупателю необходимо связаться с GoPro напрямую и сохранять у себя полный комплект изделия для возможной замены по гарантии. В случае замены по гарантии через службу поддержки GoPro замене подлежат только отдельные неисправные элементы.

Изучите процесс замены по розничной гарантии в Вашем магазине, если примете решение заменить покупателю камеру, вместо того, чтобы направить его в службу поддержки GoPro.

Если в данном руководстве по устранению неполадок отсутствует решение возникшей у пользователя проблемы, ему необходимо обратиться в службу поддержки GoPro. Команда службы поддержки сделает все возможное для решения проблемы. Если пользователь не захочет обратиться в службу поддержки, смело можете заменить его камеру в соответствии с политикой вашего предприятия розничной торговли / магазина. Если такая ситуация повторится, продавец должен направить пользователя в службу поддержки GoPro.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ GOPRO

Служба поддержки GoPro

- gopro.com/help

Обучающие видео пособия на Youtube

- youtube.com/user/GoProTutorials

Руководства по изделию

- gopro.com/support/product-manuals-support

