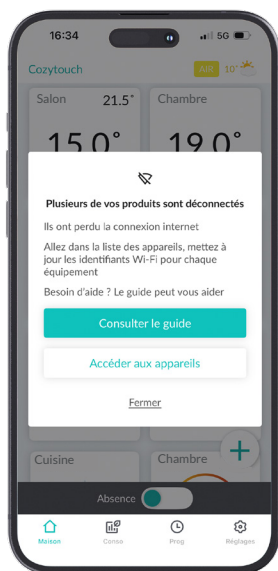


Perte de connexion d'un appareil

SOMMAIRE



1/3 IDENTIFIER LE PRODUIT DÉCONNECTÉ

- Signal Wi-Fi
- Voyants accessoires

2/3 RÉINITIALISATION PRODUIT

- Réinitialiser le produit
- Redémarrer la box Internet
- Désinstaller et réinstaller l'application
- Renseigner les identifiants

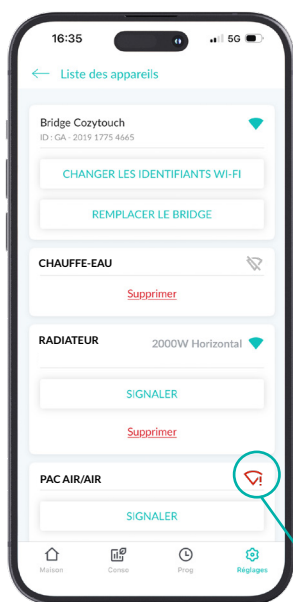
3/3 BOX INTERNET

- Modification de votre installation Internet
- Répéteur Wi-Fi
- Configuration personnalisée de la box Internet
- Configuration avancée de la box

1/3 IDENTIFIER LE PRODUIT DECONNECTÉ

SIGNAL WI-FI

L'état du signal Wi-Fi se trouve dans « Réglages », puis dans « Liste des appareils ».



Signaux Wi-Fi **Corrects**



Signal Wi-Fi **Absent**



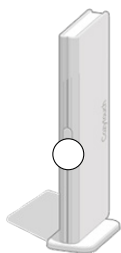
Signal Wi-Fi **Insuffisant**

Si le réseau est trop faible, installez un répéteur Wi-Fi utilisant la fréquence 2,4 GHz.

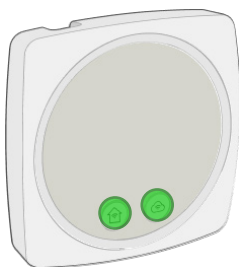
VOYANTS ACCESSOIRES

Vérifiez que votre accessoire est opérationnel en fonction de la couleur de son voyant, pour cela référez vous à sa notice.

- **Si le voyant de votre accessoire est rouge et reste rouge, débranchez-le quelques minutes et rebranchez-le.**



Voyant blanc



Voyants verts



Voyant vert



Voyant vert



Voyants verts

L'environnement de votre accessoire doit être dégagé.

Evitez de le placer sur la box Internet ou à plus de 10 mètres de celle-ci ou de la box Internet, sur une surface métallique ou dans un meuble fermé.

2/3 RÉINITIALISATION PRODUIT

RÉINITIALISER LE PRODUIT

Débranchez le produit concerné, attendez 30 secondes puis rebranchez-le et rallumez-le.

REDÉMARRER LA BOX INTERNET

Débranchez votre box Internet, patientez 15 secondes et rebranchez-la.

DÉSINSTALLER ET RÉINSTALLER L'APPLICATION

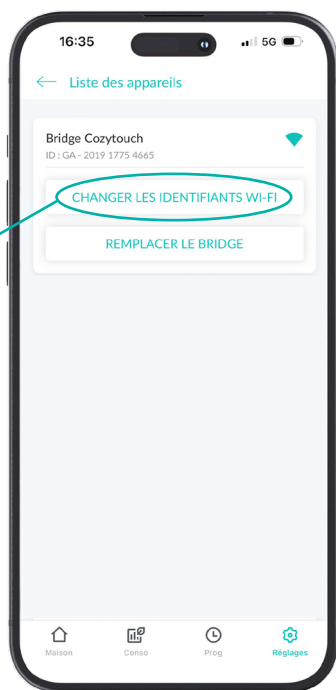
Si le problème n'est toujours pas résolu :

- **Supprimez** l'application de votre smartphone.
- **Téléchargez-la** à nouveau.
- Ouvrez l'application et **reconnectez-vous** à votre compte.

RENSEIGNER LES IDENTIFIANTS WI-FI

Une fois l'application réinstallée, rendez-vous dans la rubrique « Liste des appareils », puis cliquez sur « Changer les identifiants Wi-Fi ». Supprimez-les et saisissez-les à nouveau.

Astuce : ouvrez votre compte avec un autre téléphone.



MODIFICATION DE VOTRE INSTALLATION INTERNET

Si vous avez :

- Changé de box Internet
- Changé de nom de réseau ou de mot de passe Wi-Fi
- Changé d'opérateur
- Installé la fibre...

Alors **mettez à jour les identifiants** du nouveau réseau Wi-Fi dans les réglages de l'application.

RÉPÉTEUR WI-FI

Si le réseau est trop faible, installez un **répéteur Wi-Fi** utilisant la fréquence 2,4 GHz.

- Assurez-vous d'avoir un **mot de passe différent** entre la box Internet et le répéteur Wi-Fi.
- Placez le répéteur à **mi-distance** entre votre produit et la box Internet.

ASTUCE : Pour vérifier que votre répéteur fonctionne, débranchez-le.

CONFIGURATION PERSONNALISÉE DE LA BOX INTERNET

Si vous avez un **VPN**, un **pare-feu Wi-Fi**, un **contrôle parental** ou une coupure Wi-Fi programmée, **désactivez-les** le temps de l'appairage. Si vous avez un VPN sur votre téléphone, désactivez-le également.

ASTUCE : Il est nécessaire de disposer d'une box Internet avec un mot de passe pour appairer un appareil.

CONFIGURATION AVANCÉE DE LA BOX INTERNET

ASTUCE : Débranchez puis rebranchez votre box Internet afin de réinitialiser les paramètres.

Si vous avez encore des difficultés : contactez votre fournisseur Internet avec les éléments suivants.

** Vous pouvez réaliser ces étapes vous-même si vous avez téléchargé l'application de votre opérateur.*

1. Séparer les fréquences Wi-Fi **2,4 GHz** et **5 GHz** de la box internet et utiliser le réseau 2,4 GHz.
2. Désactiver les Wi-Fi incompatibles : 802.11.ac/ax/be/bn (**Wi-Fi 5/6/7/8**).
3. Activer les Wi-Fi compatibles : 802.11.b/g/n (**Wi-Fi 1/3/4**).
4. Revenir à l' **IPV4 Full Stack**
5. Pour les box pro : ouvrir les ports **123** (UDP), **802** (TCP), **803** (TCP), **804** (TCP), et **443** (TCP).
6. Activer le **DHCP** (actif par défaut).
7. Revenir au standard WPA2.