

## 15 - DÉPANNAGE

L'ampoule nouvellement achetée ne se connecte pas après avoir effectué la procédure standard décrite au chapitre '7 - AJOUT MANUEL D'UN APPAREIL (AMPOULE)'.

1. Vérifiez que l'ampoule est alimentée et allumée.
2. Assurez-vous que la fonction Wi-Fi de l'appareil mobile (téléphone mobile, tablette) est active.
3. Assurez-vous que le signal du réseau dans l'environnement est fort et stable. Pour ce faire, placez votre téléphone mobile ou votre tablette près de l'ampoule et ouvrez une page web pour vérifier que la navigation est fluide et stable.
4. Si le réseau est normal mais que la connexion de l'ampoule échoue toujours, vérifiez que le routeur n'est pas surchargé et qu'il dispose encore de canaux disponibles. Essayez de désactiver la fonction Wi-Fi d'un autre appareil connecté au réseau pour réattribuer le canal à la lampe.
5. Vérifiez que le mot de passe d'accès au réseau (mot de passe du routeur) a été saisi correctement. Vérifiez qu'il n'y a pas d'espaces vides avant ou après le nom de compte (nom de réseau) ou le mot de passe, et qu'il n'y a pas de problèmes avec les majuscules/minuscules.
6. Vérifiez que l'ampoule a été ajoutée sur la bande Wi-Fi 2,4 Ghz. Vérifiez également si la bande 2,4 Ghz et la bande 5 Ghz partagent le même compte Wi-Fi. Si tel est le cas, nous vous recommandons de configurer deux comptes distincts (un pour 2,4 Ghz et un pour 5 Ghz) et de passer à la bande 2,4 Ghz pendant la connexion au réseau.
7. Assurez-vous que la méthode de cryptage et le type d'authentification réseau sont définis respectivement sur WPA2-PSK et AES pour les paramètres sans fil du routeur, ou que les deux sont définis sur "Auto". Assurez-vous que le mode sans fil n'est pas réglé sur 11n uniquement.
8. Si le filtrage des adresses MAC sans fil est activé pour le routeur, supprimez le périphérique de la liste de filtrage des adresses MAC du routeur. Il est également possible de désactiver le filtrage des adresses MAC.
9. Assurez-vous que le service DHCP est activé pour le routeur. Sinon, l'adresse IP sera occupée.
10. Exécutez l'outil "**Diagnostic des réseaux**" - voir le chapitre "**14 - USER PROFILE MANAGEMENT, CONFIGURATIONS AND OTHER INFO**" - Figs. 49, 51, 52.

Si, après avoir effectué les étapes ci-dessus, l'ampoule ne parvient toujours pas à se connecter, veuillez contacter notre service d'assistance pour obtenir une aide supplémentaire.

**Une ampoule qui se connectait régulièrement ne se connecte plus.**

Plusieurs scénarios peuvent être à l'origine de ce type de problème:

1. L'ampoule a été déplacée d'une maison à l'autre.
2. Le nom du réseau et/ou le mot de passe ont été modifiés et/ou le routeur Wi-Fi a

**été remplacé et/ou le fournisseur d'accès au réseau a changé.**

Dans les cas ci-dessus, il s'agit de modifier les informations d'identification et/ou les adresses IP et MAC enregistrées dans les paramètres de chaque lampe.

Pour que l'ampoule puisse à nouveau se connecter au réseau, elle doit être retirée des dispositifs enregistrés dans l'application (voir chapitre "11 - PROPRIÉTÉS ET AUTRES CARACTÉRISTIQUES DE L'AMPOULE - Retirer un dispositif") et effectuez la procédure de connexion décrite au chapitre "7 - AJOUT MANUEL D'UN DISPOSITIF (AMPOULE)".

**3. L'ampoule a été déplacée dans un endroit où le signal Wi-Fi est faible ou absent.**

L'ampoule MIDILIGHT SMART Wi-Fi nécessite une connexion Wi-Fi et que le signal du réseau dans la pièce soit fort et stable. Par conséquent, effectuez le test décrit au point 3 de la page précédente pour vérifier que la connexion Wi-Fi requise est en place.

**4. L'ampoule n'a pas été déplacée et aucune des modifications décrites dans les 3 points précédents n'a été effectuée.**

Tout d'abord, pour exclure complètement un problème de réseau, vérifiez que les autres appareils utilisant la connexion Wi-Fi peuvent se connecter au réseau. De plus, pour exclure la possibilité que le problème soit dû à l'épuisement des canaux Wi-Fi disponibles, effectuez le test décrit au point 4 de la page précédente.

Si le réseau fonctionne et qu'au moins un canal Wi-Fi libre est disponible, essayez de retirer l'ampoule des appareils enregistrés dans l'App (voir chapitre "11 - PROPRIÉTÉS ET AUTRES CARACTÉRISTIQUES DE L'AMPOULE - Retirer un dispositif") et effectuez la procédure de connexion décrite au chapitre "7 - AJOUT MANUEL D'UN DISPOSITIF (AMPOULE)".

Si après quelques tentatives, l'ampoule ne se connecte toujours pas, il se peut qu'une défaillance de l'ampoule se soit produite. Dans ce cas, veuillez contacter notre service d'assistance pour obtenir une aide supplémentaire et éventuellement accéder à notre service de garantie si les conditions sont réunies.

## **5. Questions et réponses**

En référence à l'écran "Mi" illustré à la Fig. 47, en appuyant sur "FAQ e Feedback", vous pouvez accéder à la section "Questions et réponses".

En cliquant sur l'icône "Tutti" (Fig. 49), on accède à une série d'indications qui répondent à d'autres questions courantes concernant l'utilisation de l'application et des appareils qui y sont connectés.

## **6. Support client**

Notre département de service est toujours disponible pour fournir l'assistance nécessaire afin que nos clients puissent profiter pleinement de l'utilisation de nos produits.

Le service clientèle peut être contacté via [www.midi-light.com](http://www.midi-light.com) → **Contatti** ou à l'adresse e-mail [assistenza@greenplux.com](mailto:assistenza@greenplux.com)