

## 15 - RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

**La lampadina appena acquistata non si connette dopo aver eseguito la procedura standard descritta nel capitolo "7 - AGGIUNTA MANUALE DI UN DISPOSITIVO (LAMPADINA)".**

1. Verificare che la lampadina sia alimentata e accesa.
2. Assicurarsi che la funzione Wi-Fi del dispositivo mobile (cellulare, tablet) sia attiva.
3. Assicurarsi che il segnale di rete nell'ambiente sia forte e stabile. Per fare ciò, posizionare il cellulare o il tablet vicino alla lampadina e aprire una pagina web per verificare che la navigazione sia fluida e stabile.
4. Se la rete è normale ma la connessione della lampadina continua a non riuscire, controllare che il router non sia sovraccarico e che abbia ancora canali disponibili. Provare disattivando la funzione Wi-Fi di un altro dispositivo connesso alla rete per riallocare il canale alla lampadina.
5. Controllare che la password di accesso alla rete (password del router) sia stata inserita correttamente. Controllare che non ci siano spazi vuoti prima o dopo il nome dell'account (nome della rete) o della password e se ci siano problemi con le maiuscole/minuscole.
6. Assicurarsi che la lampadina sia stata aggiunta sulla banda Wi-Fi di 2,4 Ghz. Verificare inoltre se la banda a 2,4 Ghz e quella a 5 Ghz condividono lo stesso account Wi-Fi. In questo caso, consigliamo di configurare due account separati (uno per il 2,4 Ghz e uno per il 5 Ghz) e passare alla banda 2,4 Ghz durante la connessione di rete.
7. Assicurarsi che il metodo di crittografia e il tipo di autenticazione della rete siano impostati rispettivamente su WPA2-PSK e AES per le impostazioni wireless del router, oppure che entrambi siano impostati su "Auto". Assicurarsi che la modalità wireless non sia impostata solo su 11n.
8. Se il filtro degli indirizzi MAC wireless per il router è abilitato, rimuovere il dispositivo dall'elenco del filtro degli indirizzi MAC del router. È anche possibile disattivare il filtro degli indirizzi MAC.
9. Assicurarsi che il servizio DHCP sia abilitato per il router. In caso contrario, l'indirizzo IP risulterà occupato.
10. Eseguire lo strumento "Diagnostica di rete" - vedere il capitolo "14 - GESTIONE PROFILO UTENTE, CONFIGURAZIONI E ALTRE INFO" - Figg. 49, 51, 52.

Se, dopo aver eseguito i passaggi precedenti, la lampadina non riuscisse ancora a connettersi, contattare il nostro servizio di assistenza per ricevere ulteriore supporto.

**Una lampadina che prima si connetteva regolarmente ora non si connette più.**

Per questo tipo di problema possono sussistere vari scenari:

1. La lampadina è stata spostata da una abitazione ad un'altra.
2. Sono stati modificati il nome e/o la password di rete e/o è stato sostituito il router Wi-Fi e/o è cambiato il fornitore di accesso alla rete.

I casi sopra elencati comportano una modifica delle credenziali e/o degli indirizzi IP e MAC registrati nelle impostazioni di ciascuna lampadina.

Per permettere alla lampadina di connettersi nuovamente alla rete, occorre rimuoverla dai dispositivi registrati nell'App (vedi capitolo "11 - PROPRIETÀ E ALTRE CARATTERISTICHE DELLA LAMPADINA - Rimuovere un dispositivo") ed effettuare nuovamente la procedura di connessione descritta nel capitolo "7 - AGGIUNTA MANUALE DI UN DISPOSITIVO (LAMPADINA)".

### **3. La lampadina è stata spostata in un luogo dove il segnale Wi-Fi è debole o assente.**

La lampadina MIDILIGHT SMART Wi-Fi necessita di una connessione Wi-Fi e che il segnale di rete nell'ambiente sia forte e stabile. Pertanto, effettuare la prova descritta al punto 3 della pagina precedente per verificare che sussistano le caratteristiche richieste dalla connessione Wi-Fi.

### **4. La lampadina non è stata spostata e non è stato eseguito alcun cambiamento descritto nei 3 punti precedenti.**

Anzitutto, per escludere completamente che non si tratti di un problema di rete, verificare che altri apparecchi che utilizzano la connessione Wi-Fi riescano a connettersi alla rete. Inoltre, per escludere che il problema sia causato dall'esaurimento dei canali Wi-Fi disponibili, effettuare la prova descritta al punto 4 della pagina precedente.

Se la rete funziona e se è disponibile almeno un canale Wi-Fi libero, provare a rimuovere la lampadina dai dispositivi registrati nell'App (vedi capitolo "11 - PROPRIETÀ E ALTRE CARATTERISTICHE DELLA LAMPADINA - Rimuovere un dispositivo") ed effettuare nuovamente la procedura di connessione descritta nel capitolo "7 - AGGIUNTA MANUALE DI UN DISPOSITIVO (LAMPADINA)".

Se dopo alcuni tentativi la lampadina non dovesse ancora connettersi, è possibile che si sia verificato un guasto alla lampadina. In questo caso, contattare il nostro servizio di assistenza per ricevere ulteriore supporto ed eventualmente accedere al nostro Servizio di Assistenza in Garanzia qualora ne sussistano le condizioni.

## **5. Domande e risposte**

Con riferimento alla schermata "Mi" illustrata in Fig. 47, premendo "FAQ e Feedback", si accede alla sezione "Domande e risposte".

Cliccando sull'icona "Tutti" (Fig. 49), si accede ad una serie di indicazioni che rispondono ad altri comuni quesiti riguardanti l'utilizzo dell'App e dei dispositivi ad essa connessi.

## **6. Supporto Clienti**

Il nostro Servizio di Assistenza è sempre disponibile a fornire il necessario supporto affinché i nostri Clienti possano godere appieno dall'utilizzo dei nostri prodotti.

Il Servizio Clienti è contattabile tramite il sito [www.midi-light.com](http://www.midi-light.com) → **Contatti** oppure all'indirizzo E-mail [assistenza@greenplux.com](mailto:assistenza@greenplux.com)