

FAQ – Aide à la résolution d'incident

Sommaire

✚ 1 - Que faire en cas de problème de configuration avec Smart Life (reset matériel sonnette) ?	2
✚ 2 – Comment réaliser un reset matériel de la sonnette si elle est déjà installée dans Smart Life ?	2
✚ 3 - Que faire en cas de problème de connexion Wifi avec votre sonnette vidéo (Etat Hors Ligne dans l'application SmartLife) ?	2
✚ 4 - Que faire en cas de problème pour appairer le carillon à la sonnette ?	3
✚ 5 - Que faire en cas de problème pour décrocher les appels de notifications Smart Life lorsque quelqu'un sonne à la porte ?.....	3
✚ 6 - Que faire en cas de message : « <i>Nom du Wi-Fi ou mot de passe trop long</i> » sur l'application Smart Life ? ..	3
✚ 7 - Que faire en cas de problème avec l'enceinte connectée Alexa ?	4
✚ 8 - Comment insérer une carte SD sur la sonnette pour le stockage des fichiers multimédia ?.....	4
✚ 9 - Que faire en cas de problème d'installation d'une mise à jour de Firmware ?.....	5
✚ 10 – Contacter notre support technique	6

🔧 1 - Que faire en cas de problème de configuration avec Smart Life (reset matériel sonnette) ?

En cas de problème de configuration avec Smart Life, il peut être nécessaire de faire un **Reset** de la sonnette vidéo :

Repérez le **bouton reset** situé sur la **face arrière (PRSV01) ou latérale (PRSV02) de la sonnette vidéo** (retirez-la du socle de fixation au préalable).



Maintenez appuyez le bouton reset **5 secondes** (environ) jusqu'à entendre un « **bip** ». Une fois le « **bip** » retentit, vous pouvez relâcher le bouton.

La **sonnette vidéo va redémarrer** et sera de **nouveau opérationnelle** pour la configuration Smart Life.

🔧 2 – Comment réaliser un reset matériel de la sonnette si elle est déjà installée dans Smart Life ?

Lancer l'application Smart Life, **Sélectionner la sonnette** (en maintenant appuyer), Appuyer ensuite sur **Enlever l'appareil** (bouton situé au bas de l'écran). Après, faites un reset physique de la sonnette en appuyant pendant **5 secondes** sur le **bouton reset** situé sur la face arrière (jusqu'à entendre un **bip** et relâcher le bouton). La sonnette **va redémarrer** et le voyant du bouton de sonnerie va clignoter en rouge lentement.

A ce moment-là, **renouveler la procédure d'ajout de la sonnette dans l'application Smart Life**.

🔧 3 - Que faire en cas de problème de connexion Wifi avec votre sonnette vidéo (Etat Hors Ligne dans l'application SmartLife) ?

Vérifier dans un 1^{er} temps que la sonnette soit bien connectée à un **réseau Wifi 2,4 GHz**, et que le signal Wifi diffusé par votre Box Internet ou routeur Wifi soit suffisamment fort.

Il est nécessaire que la zone où est placée la sonnette **soit couverte correctement par le Wifi**, bien souvent lorsque la sonnette apparaît Hors Ligne dans l'application SmartLife cela correspond à un **signal Wifi trop faible**. De ce fait, **l'ajout d'un routeur Wifi additionnel performant** à votre box Internet peut s'avérer nécessaire. Nous avons remarqué à ce titre que le Wifi des LiveBox Orange est de mauvaise qualité.

Nous vous invitons donc à **contrôler la couverture Wifi à l'endroit où est fixé la sonnette** et faire le nécessaire si le signal est trop faible (ajout d'un routeur Wifi additionnel, répéteur Wifi, etc ...).

La **diffusion des signaux Wifi** varie en fonction **des types de matériaux, cloisons**, etc ... et **évolue en fonction des changements d'environnement**. Si la sonnette est **déconnectée du Wifi** pour différente raison (comme par exemple un redémarrage d'une box Internet ou routeur Wifi), elle mettra **quelques minutes à se reconnecter au Wifi**. Ce n'est pas instantané comme avec une tablette ou un Smartphone.

🔧 4 - Que faire en cas de problème pour appairer le carillon à la sonnette ?

1 – Procéder à la **déconnexion / réinitialisation** du carillon :

Débranchez le carillon du secteur et **appuyez sur le bouton du volume**, puis rebranchez le en **maintenant enfoncé le bouton du volume**. Le carillon va sonner 2 fois accompagné de 2 clignotements du voyant bleu (anneau lumineux) et ensuite **le voyant va passer au bleu fixe**. Lorsque le voyant bleu est devenu fixe, **relâchez le bouton du volume**. Le **voyant bleu va alors s'éteindre** et le carillon va émettre **2 bips courts**. Le carillon est maintenant déconnecté de la sonnette, vous pouvez **le débrancher du secteur**. Laissez le débrancher quelques minutes.

PS : Assurez-vous d'avoir la sonnette à proximité afin de pouvoir appuyer sur le bouton de sonnerie pour associer le carillon à la sonnette.

2 – Procéder à **l'association du carillon à la sonnette** :

Branchez le carillon sur le secteur, le **voyant va passer au bleu fixe** (pendant environ 10s, il faut appuyer sur le bouton de sonnerie durant ce laps de temps). A ce moment-là, **appuyez sur le bouton de sonnerie de la sonnette**. Le carillon va bipper, il est maintenant associé à la sonnette.

Testez en appuyant à nouveau sur le bouton de sonnerie de la sonnette, le carillon doit sonner.

PS : Si jamais vous avez dépassé les 10s et que le voyant est éteint, débrancher et rebrancher le carillon sur le secteur le voyant va repasser au bleu fixe pendant 10s.

🔧 5 - Que faire en cas de problème pour décrocher les appels de notifications Smart Life lorsque quelqu'un sonne à la porte ?

Pour que les **notifications d'appels Smart Life** apparaissent bien sur votre Smartphone, il est nécessaire que **l'application soit active sur votre Smartphone**. L'application peut être ouverte ou fonctionner en arrière-plan (dans ce cas-là, uniquement le processus de l'application est actif sur le Smartphone).

Avec les mécanismes de sécurité, de verrouillage et de mise en veille des Smartphones, cela peut entraîner des problèmes de décrochés des appels Smart Life. Si vous observez de tels problèmes, Tuya (Éditeur du logiciel SmartLife) recommande de **laisser ouverte l'application SmartLife sur votre Smartphone**.

🔧 6 - Que faire en cas de message : « *Nom du Wi-Fi ou mot de passe trop long* » sur l'application Smart Life ?

Le message n'est pas bloquant, cliquer sur le bouton **J'ai compris** et le processus de configuration de la sonnette va continuer (vous n'êtes pas obligé de changer votre mot de passe ou SSID).



7 - Que faire en cas de problème avec l'enceinte connectée Alexa ?

Si vos appareils ne remontent pas directement dans l'application Alexa, lancez une recherche des nouveaux appareils via l'application Alexa. Vous pouvez également utiliser la commande vocale et demander à Alexa « **Alexa, recherche mes appareils** ».

Si le problème persiste, vous pouvez également faire un ajout manuel d'appareil :

- Appuyez sur le « + » en haut à droite dans la rubrique **Appareils**.
- Sélectionnez « **ajouter un appareil** ».
- Choisir soit « **Tuya** » (l'éditeur de Smart Life, ce sera **Tuya pour votre sonnette vidéo**), soit le **type d'appareils que vous avez mis en place** (si vous n'êtes pas sûr, choisissez « autre » tout en bas).

8 - Comment insérer une carte SD sur la sonnette pour le stockage des fichiers multimédia ?

Éteignez la sonnette en plaçant l'interrupteur Marche/Arrêt sur **OFF**.

Insérer la carte SD à l'emplacement correspondant :

Modèle PRSV01 :

Retirer le « couvercle » du **logement batterie**, et insérer la carte SD dans l'emplacement situé entre les 2 batteries :



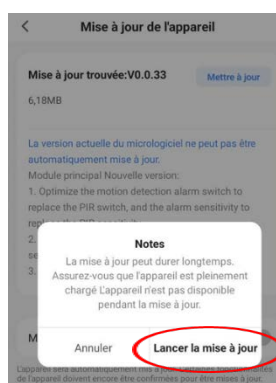
Modèle PRSV02 :

Retirer le « couvercle » support de fixation, et insérer la carte SD dans l'emplacement situé sur la face latérale de la sonnette :

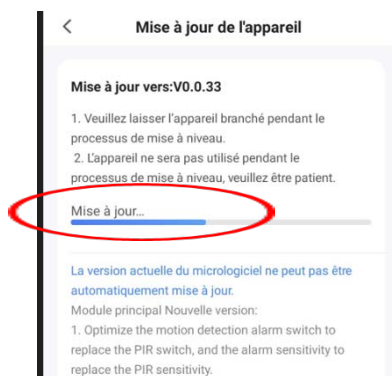


🔧 9 - Que faire en cas de problème d'installation d'une mise à jour de Firmware ?

Lorsqu'une mise à jour de Firmware est disponible pour la sonnette vidéo, un message d'avertissement apparaîtra lorsque vous appuierez sur l'icône de la sonnette pour afficher la vidéo de la caméra :



Lancer alors la mise à jour en appuyant sur le bouton **mettre à jour**. L'écran de mise à jour va apparaître à l'écran et une barre de progression bleue va s'afficher progressivement à l'écran :



Si la barre de progression ne s'affiche pas même **après plusieurs minutes**, appuyer alors sur le bouton **Annuler** :



Appuyer à nouveau sur l'icône de la sonnette, le message de mise à jour va apparaître à nouveau. Appuyer sur le bouton **mise à jour** et l'installation du nouveau firmware va se lancer cette fois-ci. L'affichage de la barre de progression bleu va apparaître.

PS : Si après l'installation de la mise à jour, les menus des nouvelles fonctionnalités ne s'affichent pas correctement. Supprimez la sonnette de Smart Life, faites un reset matériel et ajoutez à nouveau la sonnette dans Smart Life (la procédure est expliquée au point n°2 de ce document).

10 – Contacter notre support technique

En cas de besoin, vous pouvez contacter notre support technique en envoyant un Email à : support@prosidium.com