

# Perte de connexion d'un appareil

1/5

## APPLICATION



- Vérifiez que votre application Cozytouch est à jour, dans votre App store ou Play store.

## ENVIRONNEMENT BOX INTERNET

- Assurez-vous que l'environnement de votre box Internet est dégagé. Évitez de placer votre box à proximité de murs épais, de meubles métalliques ou d'autres obstacles pouvant bloquer le signal.
- Dans les paramètres de votre box, assurez-vous d'utiliser une fréquence Wi-Fi dissociée 2,4 GHz . Contactez votre fournisseur d'accès, si besoin.
- N'utilisez pas de clé 4G, ni de partage de connexion.
- Si vous utilisez un VPN, pare-feu Wi-Fi, contrôle parental ou autre isolement Wi-Fi, désactivez-les le temps de l'appairage.

2,4  
GHz



## ENVIRONNEMENT ACCESSOIRES

- Assurez-vous que l'environnement de votre BRIDGE ou HUB est dégagé.

Le BRIDGE ou le HUB ne doit pas être placé :

- sur la box Internet
- sur une surface métallique
- dans un meuble
- à plus de 10 mètres de la box
- à proximité d'obstacles pouvant bloquer le signal.

## VÉRIFIER L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

- Vérifiez que votre Box Internet est alimentée en permanence (pas de coupure d'alimentation, pas de programmation du Wi-Fi).
- Vérifiez que votre appareil est alimenté en permanence :
  - Pour un chauffe-eau Wi-Fi : Il doit être raccordé sans contacteur heures creuses/heures pleines (sans contacteur jour/nuit).
  - Pour un radiateur ou un sèche-serviettes : L'interrupteur de l'appareil doit être sur I (ON).
  - Pour une pompe à chaleur ou une chaudière : Vérifiez l'état de l'appareil et du thermostat (notamment les piles).
- Vérifiez le câble d'alimentation de votre bridge. Branchez le bridge sur une prise de courant en utilisant exclusivement le câble USB et l'adaptateur secteur fournis.

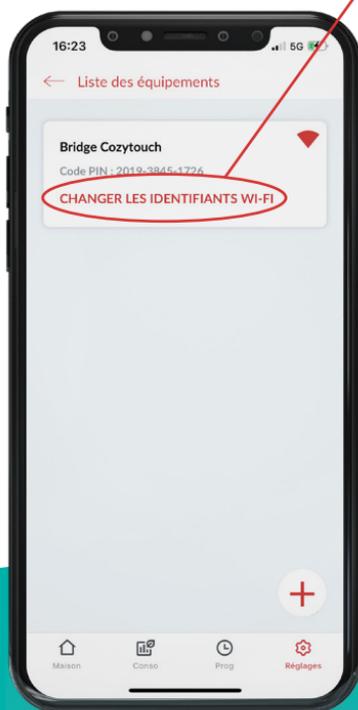
## SI VOUS AVEZ CHANGÉ DE BOX INTERNET, D'OPÉRATEUR OU INSTALLÉ LA FIBRE :

Effectuez la mise à jour des identifiants du nouveau réseau Wi-Fi 2,4 GHz, si vous venez de :

- Changer de box
- Changer de nom de réseau
- Changer de mot de passe du réseau Wi-Fi
- Changer d'opérateur
- D'installer la fibre
- ...

Pour cela allez dans « Liste des équipements ».

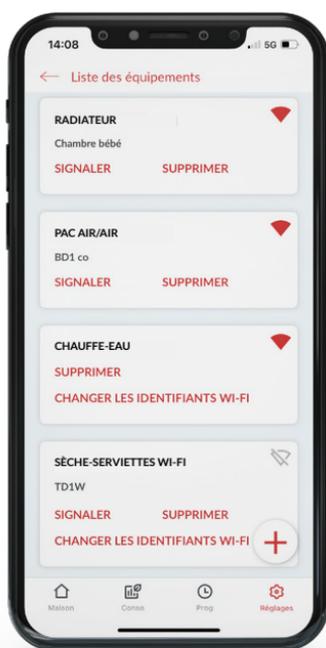
Utilisez la fonction « **CHANGER LES IDENTIFIANTS Wi-Fi** » des appareils concernés.



Puis suivez les étapes, pour appairer de nouveau votre appareil avec vos nouveaux identifiants Wi-Fi.

## Appareils - Accessoires :

Vous avez la possibilité de consulter l'état du signal Wi-Fi de vos appareils connectés dans l'application. Allez dans « Réglages », puis dans « Liste des équipements ». Vous pouvez y voir tous vos appareils connectés.



-  Signal Wi-Fi **Excellent**
-  Signal Wi-Fi **Normal**
-  Signal Wi-Fi **Faible**
-  Signal Wi-Fi **Très faible**
-  Signal Wi-Fi **Absent**
-  Signal Wi-Fi **Insuffisant**

### Astuce signal Wi-Fi :

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

## ASTUCES :

- Si vous possédez un routeur/répéteur, renseignez un mot de passe différent ou assurez-vous d'avoir un identifiant différent pour éviter une multiple connexion (box Internet/routeur).

## Accessoires :

Vérifiez que votre accessoire (Bridge, Hub, Interface) est opérationnel en fonction de la couleur de son voyant. Pour cela référez vous à la notice de l'accessoire.



Voyant vert



Voyant blanc

### BRIDGE

Si le voyant du bridge est rouge et reste rouge, débranchez le bridge quelques minutes et rebranchez-le.



Voyants verts



Voyant vert



Voyants verts

## Appareils :

Utilisez le bouton «**SIGNALER**» pour vérifier que votre appareil est bien connecté. Un message «signalement connectivité» va apparaître sur votre appareil.

### **ASTUCE :**

Une fois l'appareil identifié, n'oubliez pas d'arrêter le signalement !



## Appareils :

Vous pouvez vérifier la connexion de certains appareils, en vérifiant l'interaction avec Cozytouch.

Modifiez une consigne ou un mode à partir de votre application. Puis, vérifiez que l'action est bien prise en compte par l'appareil. Cela peut prendre plusieurs secondes.



*Exemple : vous pouvez activer le BOOST*

Si l'appareil prend bien en compte le changement de consigne ou de mode : il est bien connecté à Cozytouch, vous n'avez plus qu'à en profiter !

Si votre appareil ne répond pas à votre pilotage, et que toutes les étapes précédentes ont bien été vérifiées, **supprimez** l'appareil puis **recommencez** l'appairage.



A partir de la liste des équipements vous pouvez «**SUPPRIMER**» l'appareil qui est déconnecté.



Lorsque votre appareil est supprimé, vous devez refaire l'appairage en cliquant sur le 

### **ASTUCE :**

Vous trouverez plus de détails sur le parcours d'appairage dans la rubrique «Ajout d'un appareil» de la partie «Assistance» de l'application.

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

Si toutes ces étapes n'ont pas permis de résoudre vos difficultés de connexion, contactez votre fournisseur internet avec les éléments suivants.

*Vous pouvez réaliser ces étapes vous-même si vos compétences techniques le permettent.*

1. Il faut s'assurer que les fréquences **Wi-Fi 2.4 GHz et 5 GHz** de la box internet sont bien **séparées**.
2. Il faut **désactiver** les Wi-Fi incompatibles : 802.11.ac (**Wi-Fi 5**), 802.11ax (**Wi-Fi 6**), 802.11be (**Wi-Fi 7**).
3. Il faut **activer** les Wi-Fi compatibles : 802.11.b (**Wi-Fi 1**), 802.11.g (**Wi-Fi 3**), 802.11.n (**Wi-Fi 4**).
4. Il faut **vérifier** que les ports **123** (UDP), **802** (TCP), **803** (TCP), **804** (TCP), et **443** (TCP) sont ouverts dans votre pare-feu, notamment sur les box professionnelles.
5. Il faut **vérifier** que le **DHCP est actif** (il est actif par défaut).

Dans de rares cas : Il faut remettre le **standard WPA2** et votre box en **IPV4 Full Stack**