

Application

Problèmes de fonctionnalité de l'application

L'application ne répond pas aux commandes. Que dois-je faire ?

Si certaines options de l'application mobile Nuance Audio - comme l'accès aux menus - fonctionnent mais que vous ne pouvez pas interagir avec les lunettes Nuance Audio depuis la page d'accueil, essayez de fermer et de rouvrir l'application. Cela rétablit souvent la synchronisation avec les lunettes.

Si le problème persiste, suivez les étapes suivantes :

Étape 1 : Redémarrez votre téléphone et vérifiez la connexion Bluetooth

Redémarrez votre téléphone et assurez-vous que la fonction Bluetooth est activée.

Étape 2 : Éteignez vos lunettes Nuance Audio

Éteignez les lunettes en maintenant enfoncé le bouton situé sur la branche droite de la monture pendant environ 1 seconde.

Étape 3 : Allumez vos lunettes Nuance Audio

Pour allumer de nouveau les lunettes, appuyez sur le bouton situé sur la branche droite de la monture et maintenez-le enfoncé pendant environ 2 secondes, jusqu'à ce que le voyant LED sur la branche devienne vert, puis vérifiez si l'application s'active correctement.

Étape 4 : Désinstallez et réinstallez l'application

Désinstaller puis réinstaller peut résoudre certains problèmes logiciels.

Pour toute assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de fonctionnalité de l'application

Que faire si je ne peux pas finaliser le processus de Calibration personnelle?

Avant d'essayer la résolution des problèmes, veuillez vous assurer d'avoir suivi la procédure appropriée pour la calibration personnelle.

La calibration personnalisée est un processus qui optimise les paramètres audio de vos lunettes Nuance Audio™. La calibration est facultative, mais elle est fortement recommandée pour des performances optimales.

Si vous ne parvenez pas à finaliser ce processus, cela peut être dû à deux problèmes principaux :

Problème 1 : tentatives de calibration dans un environnement bruyant.

Le processus de calibration est possible si les dB sont <=50dB, sinon il ne peut pas être effectué. Pour vous assurer que vous êtes dans un environnement calme, vous pouvez essayer de :

- Allumer les lunettes et ouvrir l'app Nuance Audio™.
- Sur la page d'accueil, appuyez sur « Suivi du bruit » -> « Scannez maintenant ».
- Si le niveau de bruit affiché (en dB), la calibration est autorisée si les dB sont <=50dB, s'ils sont supérieurs, la calibration ne peut pas être effectuée.

Problème 2 : l'application se fige pendant le processus de calibration.

Dans ce cas, suivez ces étapes :

1. Fermez et rouvrez l'application.
2. Éteignez et rallumez les lunettes.
3. Si les actions 1 et 2 ne suffisent pas, procédez au redémarrage forcé des lunettes.

Gestion des comptes et enregistrement

Comment migrer un compte Nuance Audio vers un autre téléphone

Si le téléphone sur lequel l'application Nuance Audio était installée et appairée avec vos lunettes n'est plus disponible (en cas de changement de téléphone ou de téléphone cassé), vous pouvez facilement transférer votre compte en suivant ces étapes :

Étape 1: Installez l'application Nuance Audio sur votre nouveau téléphone
Téléchargez et installez l'application sur votre nouvel appareil.

Étape 2 : Connectez-vous avec votre compte existant
Connectez-vous en utilisant le même identifiant et mot de passe que sur votre ancien téléphone.

Étape 3 : Reconnectez vos lunettes
Suivez l'option "Appairer mes lunettes" depuis la page d'accueil de l'application pour appairer vos lunettes.

Pour toute assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Gestion des comptes et enregistrement

Comment puis-je mettre à jour l'adresse e-mail de mon compte Nuance Audio?

L'adresse e-mail utilisée lors de l'enregistrement ne peut pas être modifiée. Si vous souhaitez en utiliser une nouvelle, vous devez vous créer un nouveau compte. Avant de procéder, suivez ces étapes pour accéder à votre ancien compte et dissocier vos lunettes :

Étape 1: Accédez à la section "Mes lunettes".

Étape 2 : Ouvrez l'application et cliquez sur l'icône en bas à droite de la page d'accueil. Sélectionnez "Réglages" puis entrez dans la section "Mes lunettes".

Dissocier vos lunettes :

Faites défiler vers le bas et sélectionnez "Supprimer ces lunettes" pour les dissocier, cela vous permettra d'appairer ces lunettes à un nouveau compte. Une fois cette opération effectuée, attendez une minute avant de rallumer vos lunettes.

Une fois ces étapes terminées, créez votre nouveau compte et procédez à l'appairage de vos lunettes.
Pour toute assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Gestion des comptes et enregistrement

J'ai reçu un message d'erreur en essayant de créer ou de modifier les détails de mon compte. Que dois-je faire ?

Suivez ces étapes pour résoudre le problème :

1. Vérifiez votre connexion Internet :

Assurez-vous que vous disposez d'une connexion Wi-Fi stable ou d'une connexion de données mobiles active, nécessaire pour mettre à jour votre profil.

2. Vérifiez vos données

Confirmez que tous les champs requis sont correctement remplis. Des erreurs peuvent survenir si certaines données ne sont pas saisies dans le bon format.

3. Vérifiez votre adresse e-mail

Assurez-vous que votre adresse e-mail n'est pas déjà liée à un autre compte.

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, contactez-nous.

Gestion des comptes et enregistrement

Je ne parviens pas à terminer mon inscription, je n'ai reçu aucun code OTP. Que dois-je faire?

Un OTP (mot de passe à usage unique) est un code temporaire qui assure la sécurité en permettant une connexion unique. Ce code est envoyé par e-mail lors de votre inscription. Le code numérique à usage unique est utilisé pour certifier votre identité et la validité de l'adresse e-mail fournie lors du processus d'inscription et pour récupérer votre mot de passe.

Si vous n'avez pas reçu le code OTP, voici les étapes à suivre :

1. Vérifiez votre dossier Spam :

Assurez-vous que l'e-mail contenant le code OTP n'a pas été redirigé vers votre dossier Spams ou Indésirables.

2. Vérifiez la connexion Internet :

Assurez-vous que votre téléphone est bien connecté à Internet. Vérifiez votre connexion ici : Comment vérifier si ma connexion de données fonctionne ?

3. Demandez un nouveau code OTP :

Si l'e-mail est toujours manquant, demandez un nouveau code OTP depuis la même page de vérification dans l'application.

Pour toute assistance supplémentaire, contactez-nous.

Problèmes de connectivité et de téléchargement de l'application

J'ai reçu une erreur de connectivité dans l'application. Que dois-je faire?

Une connexion réseau stable est requise pour l'appairage des lunettes, l'enregistrement et l'authentification des utilisateurs, ainsi que pour les mises à jour du logiciel. Sans connexion, ou en cas d'erreur, ces fonctions seront bloquées.

Étape 1 : Testez votre connexion réseau

Si vous rencontrez une erreur, vérifiez que votre Wi-Fi ou vos données mobiles sont correctement configurés et fonctionnent.

Étape 2 : Réessayez

Des erreurs de connectivité peuvent parfois se produire entre l'application et les lunettes Nuance Audio. Dans ce cas, éteignez et rallumez votre téléphone et rouvrez l'application. Cela rafraîchira la connexion avec les lunettes Nuance Audio et devrait permettre de résoudre le problème.

Pour toute assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de connectivité et de téléchargement de l'application

J'éprouve des difficultés à télécharger l'application. Que dois-je faire?

"Si vous rencontrez des difficultés pour télécharger l'application Nuance Audio, suivez ces étapes :

Étape 1 : Vérifiez votre connexion internet

Assurez-vous que votre connexion Wi-Fi ou mobile est stable.

Étape 2 : Vérifiez l'espace de stockage disponible

Assurez-vous que votre téléphone dispose de suffisamment d'espace libre.

Étape 3 : Mettez à jour votre système d'exploitation

Vérifiez que votre téléphone utilise la dernière version du système d'exploitation.

Étape 4 : Redémarrez l'App Store ou Google Play Store

Si le téléchargement ne démarre pas, fermez puis rouvrez Google Play Store (pour Android) ou l' App Store (pour iOS).

Étape 5 : Redémarrez votre téléphone

Un redémarrage peut souvent résoudre les problèmes de téléchargement.

Pour toute assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Batterie et rechargement

Problèmes de chargement des lunettes

Mes lunettes ne se chargent pas. Que dois-je faire?

Si vos lunettes ne se chargent pas, veuillez suivre ces étapes :

Étape 1: Vérifiez la position de chargement

Assurez-vous que les lunettes sont bien orientées vers le haut et correctement alignées sur le socle de charge.

Étape 2 : Utilisez un adaptateur secteur et un câble compatibles

Utilisez un câble USB-C standard ou une source d'alimentation USB-C (minimum 5V) pour connecter le socle de charge fourni et le câble USB-C.

Étape 3 : Vérifiez les connexions

Assurez-vous que le socle de charge est bien connecté au câble et que celui-ci est correctement branché à l'adaptateur secteur.

Lors du branchement, une LED verte fixe doit s'allumer pendant 3 secondes, indiquant que la connexion et l'alimentation sont correctes.

Si un voyant LED rouge clignote ou si aucune LED ne s'allume, le socle de charge pourrait être défectueux. Contactez le service client pour obtenir de l'aide.

Étape 4 : Inspectez l'adaptateur d'alimentation

Vérifiez que l'adaptateur n'est ni endommagé ni défectueux, car cela pourrait perturber le chargement.

Étape 5 : Ajustez la position des lunettes

Si tout semble correct mais que les lunettes ne se chargent toujours pas, essayez d'ajuster légèrement leur position sur le socle de charge.

Étape 6 : Assurez-vous que les lunettes sont correctement placées sur le socle de charge. Eteignez et rallumez votre téléphone, ouvrez l'application Nuance Audio, puis attendez environ 20 secondes. Vous devriez voir l'indicateur de charge apparaître à l'écran.

Ces étapes devraient résoudre le problème de charge de vos Nuance Audio Glasses. Pour toute assistance complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de chargement des lunettes

Mes lunettes ne se chargent pas complètement. Que dois-je faire ?

Si vos lunettes ne se chargent pas correctement, essayez de les décharger complètement et de les recharger en suivant ces étapes :

Étape 1: Déchargez complètement les lunettes

Utilisez les lunettes jusqu'à ce que la batterie soit complètement déchargée et qu'elles s'éteignent. Après cela, attendez au moins 30 minutes.

Étape 2 : Rechargez les lunettes

Placez les lunettes sur le socle de charge et laissez-les se charger complètement. Il est recommandé de les laisser sur le socle pendant au moins 3 heures.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de chargement des lunettes

La batterie de mes lunettes se décharge très rapidement. Que dois-je faire?

Pour optimiser la performance de la batterie, il est recommandé d'éteindre l'assistance d'écoute lorsqu'elle n'est pas utilisée.

Si vos lunettes sont neuves et que la batterie dure moins de 6 heures, suivez ces étapes :

Étape 1: Réinitialisez les lunettes

Commencez par réinitialiser vos lunettes.

Étape 2 : Déchargez complètement et rechargez

Déchargez la batterie jusqu'à ce que les lunettes s'éteignent complètement. Ensuite, attendez au moins 30 minutes avant de placer les lunettes sur le socle de charge. Laissez-les charger pendant au moins 4 heures pour garantir une charge complète.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de chargement de la télécommande

Ma télécommande est déchargée. Que dois-je faire?

Lorsque la télécommande est déchargée, vous devez remplacer sa batterie.

Étape 1: Ouvrez le compartiment de la batterie

Ouvrez délicatement le compartiment de la batterie.

Étape 2 : Retirez l'ancienne batterie

Retirez soigneusement l'ancienne batterie, puis insérez une nouvelle batterie CR2450.

Étape 3 : Fermez le compartiment de la batterie

Refermez le compartiment de la batterie.

Suivre ces étapes garantira de pouvoir utiliser de nouveau votre télécommande.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Logiciel

Problèmes de logiciel et de mise à jour du système

Je n'arrive pas à effectuer une mise à jour du logiciel. Que dois-je faire?

Avant d'essayer la résolution des problèmes, assurez-vous d'avoir suivi la procédure appropriée pour mettre à jour le firmware.

Si vous rencontrez des problèmes lors de la mise à jour du firmware de vos lunettes Nuance Audio, suivez ces étapes pour résoudre le problème :

Étape 1 : vérifiez votre connexion Internet

La mise à jour nécessite une connexion Wi-Fi ou de données mobiles active. Notez que des interférences, comme un appel téléphonique entrant, peuvent perturber la connexion et interrompre la mise à jour.

Étape 2 : Vérifiez l'état des lunettes

Vérifiez que vos lunettes sont complètement chargées et proches de votre téléphone.

Étape 3 : Ne touchez pas vos appareils pendant la mise à jour

Assurez-vous que votre téléphone et vos lunettes restent à proximité l'un de l'autre, veillez à ne pas les utiliser durant la mise à jour.

Étape 4 : vérifiez l'autorisation d'activité en arrière-plan

Les paramètres d'économie d'énergie peuvent limiter l'activité des applications en arrière-plan. Assurez-vous que le mode d'économie d'énergie est désactivé.

Étape 5 : évitez de verrouiller l'écran du smartphone pendant la mise à jour du firmware.

Vous pouvez maintenir l'écran du smartphone allumé manuellement pendant la mise à jour du firmware ou modifier les paramètres de votre smartphone avant de commencer la mise à jour, en passant le verrouillage automatique à Jamais uniquement pendant la mise à jour du firmware des lunettes, puis vous pourrez rétablir les paramètres de verrouillage automatique souhaités.

Étape 6 : enfin, notez que si les lunettes sont placées sur le socle de charge et que la batterie atteint 100 % pendant la mise à jour, cela peut causer une erreur. Pour résoudre ce problème, retirez les lunettes du socle, rallumez-les, et laissez-les se reconnecter à l'application avant de tenter à nouveau la mise à jour.

Si les problèmes persistent, veuillez contacter le service client.

Notez qu'un message d'erreur peut apparaître lors de la mise à jour du firmware. Cela peut arriver car les lunettes Nuance Audio prennent environ 90 secondes pour redémarrer. Si le redémarrage ne se produit pas dans ce délai, un message d'erreur peut s'afficher. Dans ce cas, une fois les lunettes reconnectées à l'application, vérifiez la version du firmware : la mise à jour peut avoir été effectuée avec succès malgré l'erreur affichée.

Problèmes de logiciel et de mise à jour du système

Mes lunettes ne fonctionnent pas après une mise à jour du logiciel. Que dois-je faire?

Si vos lunettes Nuance Audio™ ne répondent plus après une mise à jour du firmware, essayez ceci :

Étape 1 : éteignez-les et rallumez-les.

Étape 2 : mettez vos lunettes Nuance Audio™ en charge, attendez qu'elles soient complètement chargées, puis essayez de les allumer à nouveau.

Si le problème persiste, veuillez nous contacter.

Problèmes de logiciel et de mise à jour du système

J'ai reçu un message d'erreur lors de l'installation d'une mise à jour du logiciel ou du système sur mes lunettes. Que dois-je faire?

Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer une mise à jour du firmware sur vos lunettes, suivez ces étapes :

Étape 1 : vérifiez votre connexion Internet

Assurez-vous que votre dispositif est connecté à un réseau Wi-Fi ou de données mobiles.

Étape 2 : vérifiez le niveau de charge des lunettes

Assurez-vous que vos lunettes sont complètement chargées et proches de votre téléphone.

Étape 3 : ne touchez pas les dispositifs pendant la mise à jour

Votre téléphone et vos lunettes doivent rester inactifs pendant le processus de mise à jour pour éviter toute interruption.

Étape 4 : évitez de verrouiller l'écran du smartphone pendant la mise à jour.

Vous pouvez maintenir l'écran du smartphone allumé manuellement pendant la mise à jour du firmware ou modifier les paramètres de votre smartphone avant de commencer la mise à jour, en passant le verrouillage automatique à Jamais uniquement pendant la mise à jour du firmware des lunettes, puis vous pourrez rétablir les paramètres de verrouillage automatique souhaités.

Si le problème persiste, veuillez nous contacter.

Notez qu'un message d'erreur peut apparaître lors de la mise à jour du firmware. Cela peut arriver car les lunettes Nuance Audio prennent environ 90 secondes pour redémarrer. Si le redémarrage ne se produit pas dans ce délai, un message d'erreur peut s'afficher. Dans ce cas, une fois les lunettes reconnectées à l'application, vérifiez la version du firmware : la mise à jour peut avoir été effectuée avec succès malgré l'erreur affichée."

Étapes générales de résolution des problèmes

Comportement inattendu générique des lunettes

Comment puis-je forcer le redémarrage de mes lunettes?

Si les lunettes ne répondent pas et ne réagissent pas aux commandes de l'utilisateur, veuillez suivre cette procédure pour les redémarrer :

Étape 1 : Appuyez et maintenez le bouton sur la branche droite pendant 12 secondes, jusqu'à ce que les lunettes s'éteignent.

Étape 2 : Appuyez et maintenez le bouton enfoncé pendant 2 secondes pour rallumer les lunettes.

Comportement inattendu générique des lunettes

Comment réinitialiser mes lunettes aux paramètres d'usine?

Vous pouvez réinitialiser vos lunettes de deux manières :

En utilisant l'application

- a. Ouvrez l'application.
- b. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'icône en bas à droite du « Menu » de la page d'accueil de l'application
- c. Sélectionnez « Réglages ». Dans les Réglages, sélectionnez la section « Mes Lunettes », puis faites défiler vers le bas jusqu'à « Réinitialisation aux paramètres d'usine ».
- e. Confirmez la « Réinitialisation aux paramètres d'usine ».

En utilisant les lunettes

- a. Appuyez sur le bouton 7 fois pendant le processus d'appairage
- b. Le voyant sur la branche droite deviendra violet, indiquant que les lunettes sont en cours de réinitialisation aux paramètres d'usine.

Avertissement important : veuillez noter que la réinitialisation des paramètres d'usine rétablira l'appareil à ses réglages d'origine. Cela inclut les changements suivants : configuration d'assistance d'écoute d'origine, calibration et appareils appairés. De plus, veuillez noter qu'après la réinitialisation aux paramètres d'usine, il est nécessaire d'attendre une minute avant de rallumer les lunettes.

Une fois la réinitialisation aux paramètres d'usine terminée, vous devrez :

- a. Supprimer l'appareil de l'application mobile Nuance Audio.
- b. Cliquer sur l'icône en bas à droite de la page d'accueil de l'Application. Sélectionnez « Réglages », puis accédez à la section « Mes lunettes », faites défiler vers le bas et sélectionnez « Supprimer ces lunettes ». Veuillez noter qu'après avoir sélectionné « Supprimer ces lunettes », vous devez attendre une minute avant de les rallumer.
- c. Supprimer l'appareil dans le menu Bluetooth de votre téléphone.
- d. Appairer les lunettes à nouveau.
- e. Exécuter de nouveau le processus de calibration.
- f. Restaurer manuellement vos réglages favoris d'assistance d'écoute ; cela inclut les pré réglages sonores, les réglages de votre propre voix, etc.

En suivant ces étapes, vous réinitialiserez avec succès vos lunettes et restaurerez vos configurations préférées.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Comportement inattendu générique des lunettes

J'ai des problèmes pour changer le mode audio en tapant deux fois sur la zone tactile de mes lunettes. Que puis-je faire?

Si vous rencontrez des difficultés pour changer le Mode audio en tapotant deux fois sur la zone tactile, vous pouvez essayer de :

- Utiliser deux doigts ou quatre doigts pour taper deux fois.
- Attendre quelques secondes entre deux tentatives.

Si le problème persiste, veuillez contacter le support client.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je mettre à jour le système d'exploitation de mon téléphone?

Mise à jour sur les smartphones Android

La mise à jour sur un appareil Android implique généralement les étapes notées ci-dessous, bien que le processus puisse varier selon le fabricant et le modèle. La méthode la plus courante est à travers une mise à jour Over The Air (OTA).

Pour vérifier si une mise à jour est disponible :

- Ouvrez les Réglages.
- Faites défiler et appuyez sur Système.
- Sélectionnez Mise à jour du système ou Mise à jour du logiciel.
- Si une mise à jour est disponible, suivez les instructions sur l'écran pour la télécharger et l'installer (une connexion Wi-Fi est généralement recommandée).

Mise à jour iOS (iPhone)

Le moyen le plus simple de mettre à jour votre iPhone est à travers une mise à jour Over The Air (OTA).

Pour vérifier si une mise à jour est disponible :

- Ouvrez les Réglages.
- Faites défiler et sélectionnez Général.
- Sélectionnez Mise à jour du logiciel.
- Si une mise à jour est disponible, elle sera affichée. Appuyez sur Télécharger et Installer.
- Une fois le téléchargement terminé, appuyez sur Installer maintenant (une connexion Wi-Fi est généralement recommandée).
- Votre iPhone redémarrera et la mise à jour commencera. N'éteignez pas votre appareil pendant l'installation.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je télécharger une nouvelle application sur mon téléphone?

Télécharger des applications sur les smartphones Android

Pour télécharger une application sur votre appareil Android, suivez ces étapes en utilisant Google Play Store, la boutique d'applications officielle pour Android :

Ouvrez Google Play Store et recherchez l'icône du Play Store (un triangle multicolore) sur votre écran d'accueil ou dans votre bibliothèque d'applications, puis cliquez dessus pour l'ouvrir. Ensuite :

- Cliquez sur la barre de recherche en haut de l'écran.
- Tapez le nom de l'application que vous souhaitez télécharger.
- Cliquez sur le bouton de recherche (généralement une icône en forme de loupe) de votre clavier.
- Dans les résultats de recherche, trouvez l'application concernée et cliquez dessus pour ouvrir la page de l'application.

- e. Appuyez sur le bouton Installer.
- f. L'application se téléchargera et s'installera automatiquement.

Après l'installation, vous pouvez appuyer sur Ouvrir pour lancer l'application immédiatement.

Télécharger des applications sur les smartphones iOS

Pour télécharger une application sur votre appareil iOS, utilisez l'App Store, la boutique officielle des applications pour iOS :

- a. Cliquez sur l'icône de l'App Store (une icône bleue avec un "A" blanc) sur votre écran d'accueil.
- b. Cliquez sur l'onglet Recherche en bas à droite, puis tapez le nom de l'application dans la barre de recherche en haut.
- c. Cliquez sur Rechercher sur votre clavier.
- d. Faites défiler les résultats de recherche et cliquez sur l'application que vous souhaitez ouvrir.
- e. Cliquez sur le bouton Obtenir à côté du nom de l'application. Si vous y êtes invité, confirmez le téléchargement en utilisant Face ID, Touch ID ou votre mot de passe Apple ID.
- f. L'application commencera à se télécharger et vous pourrez suivre sa progression à mesure que le cercle de téléchargement se remplit.

Une fois l'application installée, le bouton Obtenir changera en Ouvrir. Vous pouvez lancer l'application depuis l'App Store ou la trouver sur votre écran d'accueil.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je mettre à jour une application sur mon téléphone?

Mise à jour des applications sur les smartphones Android

Pour mettre à jour une application sur votre appareil Android, ouvrez Google Play Store en appuyant sur l'icône du Play Store sur votre écran d'accueil ou dans la bibliothèque d'applications. Puis :

- a. Accédez à Mes applications et jeux et appuyez sur votre icône de profil en haut à droite de l'écran.
- b. Sélectionnez Gérer les applications et l'appareil dans le menu.
- c. Vérifiez les mises à jour dans l'onglet Aperçu. Appuyez sur Mises à jour disponibles. Une liste d'applications avec des mises à jour disponibles s'affichera.
- d. Mise à jour de l'application : Trouvez l'application que vous souhaitez mettre à jour dans la liste et cliquez sur Mettre à jour à côté. Pour mettre à jour toutes les applications en une seule fois, cliquez sur Tout mettre à jour.

Mise à jour des applications sur les smartphones iOS

Pour mettre à jour une application sur votre iPhone, suivez ces étapes en utilisant l'App Store :

- a. Ouvrez l'App Store.
- b. Cliquez sur l'icône de l'App Store (une icône bleue avec un "A" blanc) sur votre écran d'accueil.
- c. Accédez à votre compte.
- d. Cliquez sur votre icône de profil en haut à droite de l'écran et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Mises à jour disponibles.
- e. Mettez à jour l'application.
- f. Trouvez l'application que vous souhaitez mettre à jour et cliquez sur Mettre à jour à côté.
- g. Mettre à jour toutes les applications (optionnel).
- h. Si plusieurs applications ont des mises à jour, cliquez sur Tout mettre à jour pour les mettre à jour toutes en même temps.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je activer et désactiver le Bluetooth sur mon téléphone?

Avertissement : les problèmes de connectivité Bluetooth rencontrés par les utilisateurs sont souvent dus aux limitations inhérentes à cette technologie plutôt qu'à un dysfonctionnement spécifique de l'appareil (dans notre cas, les lunettes Nuance Audio et le téléphone exécutant l'application mobile). Les connexions Bluetooth peuvent être perturbées par divers facteurs, tels que des interférences avec d'autres appareils électroniques ou certaines conditions environnementales indépendantes du contrôle des dispositifs. Dans certains cas, lorsqu'une connexion est interrompue, l'un des appareils peut temporairement ne plus réagir en attendant la restauration du lien.

Pour les smartphones Android

Via les réglages rapides (méthode la plus simple)

Étape 1 : Faites glisser votre doigt vers le bas depuis le haut de l'écran pour ouvrir le panneau des réglages rapides (vous devrez peut-être le faire deux fois pour afficher toutes les options).

Étape 2 : Repérez l'icône Bluetooth (généralement en forme de "B").

Étape 3 : Cliquez sur l'icône pour activer ou désactiver le Bluetooth. Lorsque celui-ci est activé, l'icône est mise en surbrillance (généralement en bleu) et devient grise lorsqu'il est désactivé.

Via l'application Réglages

Étape 1 : Ouvrez l'application Réglages (icône en forme de roue dentée) depuis votre écran d'accueil ou dans la bibliothèque des applications.

Étape 2 : Faites défiler vers le bas et appuyez sur Dispositifs connectés (ou Connexions/Bluetooth, selon votre appareil).

Étape 3 : Appuyez sur Bluetooth et basculez l'interrupteur pour l'activer ou le désactiver.

Via les commandes vocales (Google Assistant)

Étape 1 : Activez Google Assistant en disant "Hey Google", en maintenant le bouton d'accueil, ou en glissant vers le haut depuis les coins inférieurs sur certains appareils.

Étape 2 : Dites "Activer le Bluetooth" ou "Désactiver le Bluetooth".

Pour les smartphones iOS

Via le Centre de contrôle

Étape 1 : Ouvrez le Centre de contrôle :

Sur l'iPhone X et les modèles ultérieurs, faites glisser vers le bas depuis le coin supérieur droit de l'écran.

Sur l'iPhone 8 et les modèles antérieurs, faites glisser votre doigt vers le haut depuis le bas de l'écran.

Étape 2 : Trouvez l'icône Bluetooth (symbole en forme de "B") et cliquez dessus pour l'activer ou le désactiver. L'icône est bleue lorsque le Bluetooth est activé et grise lorsqu'il est désactivé.

Via l'application Réglages

Étape 1 : Ouvrez l'application Réglages (icône en forme de roue dentée) depuis votre écran d'accueil.

Étape 2 : Cliquez sur Bluetooth.

Étape 3 : Activez ou désactivez le bouton de bascule en haut de l'écran. Il apparaît en vert lorsque le Bluetooth est activé et en gris lorsqu'il est désactivé.

Via Siri

Étape 1 : Activez Siri en disant "Hey Siri" ou en appuyant et maintenant le bouton latéral (ou le bouton d'accueil sur les anciens modèles).

Étape 2 : Dites "Activer le Bluetooth" ou "Désactiver le Bluetooth".

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je appairer et dissocier un dispositif de mon téléphone portable en utilisant le Bluetooth ?

Avertissement : si les utilisateurs rencontrent des problèmes de connectivité Bluetooth, ceux-ci sont souvent dus aux limitations inhérentes de la technologie Bluetooth plutôt qu'à des problèmes spécifiques avec l'appareil (dans notre cas, les Nuance Audio Glasses et le téléphone qui exécute l'Application). Les connexions Bluetooth peuvent être affectées par des facteurs tels que les interférences avec d'autres appareils électroniques ou certaines conditions environnementales, qui échappent au contrôle des dispositifs. Dans certains cas, lorsqu'une connexion est interrompue, l'un des dispositifs peut temporairement devenir non réactif en attendant de rétablir le lien.

Appairage et dissociation pour Android :

Étape 1 : Allez dans Réglages

Étape 2 : Sélectionnez Dispositifs connectés (ou Connexions, selon votre appareil).

Étape 3 : Activez le Bluetooth

Étape 4 : Mettez le dispositif que vous souhaitez appairer en mode apairage (comme des écouteurs ou un haut-parleur). Il faut généralement maintenir enfoncé le bouton d'alimentation ou le bouton Bluetooth jusqu'à ce qu'une lumière clignote ou que vous entendiez un son. Consultez le manuel de l'appareil pour des instructions spécifiques.

Étape 5 : Choisissez le dispositif à appairer.

Étape 6 : Suivez les instructions à l'écran pour compléter l'appairage. Vous devrez peut-être entrer un code d'appairage ou un code PIN.

Pour dissocier :

Étape 1 : Allez dans Réglages et cliquez sur Dispositifs connectés (ou Connexions).

Étape 2 : Sélectionnez l'appareil à dissocier.

Étape 3 : Appuyez sur l'icône en forme de roue dentée ou sur le menu à trois points à côté du nom de l'appareil.

Étape 4 : Appuyez sur Supprimer ou Dissocier (l'option exacte peut varier selon l'appareil) et confirmez.

Appairage et dissociation pour iOS :

Étape 1 : Allez dans Réglages > Bluetooth.

Étape 2 : Activez le Bluetooth si ce n'est pas déjà fait.

Étape 3 : Mettez l'appareil Bluetooth en mode appairage : suivez les instructions de l'appareil pour le rendre détectable (généralement en maintenant enfoncé un bouton d'appairage ou en l'allumant).

Étape 4 : Dans les réglages Bluetooth de votre iPhone, recherchez l'appareil sous Autres dispositifs.

Étape 5 : Appuyez sur le nom de l'appareil lorsqu'il apparaît dans la liste.

Selon l'appareil, vous pourriez être invité à entrer un code PIN ou à confirmer un code. Après confirmation, votre iPhone se connectera à l'appareil.

Pour dissocier :

Étape 1 : Ouvrez Réglages > Bluetooth.

Étape 2 : Trouvez l'appareil appairé sous Mes dispositifs, puis sélectionnez celui à dissocier.

Étape 3 : Cliquez sur l'icône "i" à côté du nom de l'appareil.

Étape 4 : Sélectionnez Supprimer ce dispositif et confirmez.

Cela déconnectera l'appareil Bluetooth et le retirera de la liste des appareils appairés. Si vous souhaitez le reconnecter plus tard, il vous faudra répéter l'opération d'appairage.

Problèmes d'alimentation génériques

Mes lunettes ne s'allument pas / semblent inactives. Que dois-je faire?

- Il se peut que vos lunettes ne soient pas allumées. Pour les allumer, appuyez sur le bouton multifonction sur la branche droite de vos lunettes et maintenez-le enfoncé pendant environ 2 secondes. Le voyant LED s'allumera, indiquant que les lunettes sont sous tension.

La couleur du voyant indiquera brièvement le niveau de la batterie :

- Rouge – Niveau de la batterie entre 0 et 20%
- Vert – Niveau de la batterie supérieur à 20%

Si la batterie est faible, le voyant clignotera en rouge et les lunettes s'éteindront lorsque la batterie sera complètement déchargée.

- La batterie de vos lunettes est peut-être déchargée. Pour les recharger, placer les lunettes sur le socle de charge. Le voyant LED du socle deviendra vert lorsque les lunettes seront entièrement chargées (plus de 96%).

Si le problème n'est pas résolu et que les lunettes ne répondent toujours pas, veuillez suivre cette procédure pour les redémarrer :

ÉTAPE 1 : Appuyez et maintenez le bouton sur la branche droite pendant 12 secondes jusqu'à ce que les lunettes s'éteignent.

ÉTAPE 2 : Appuyez et maintenez le bouton enfoncé pendant 2 secondes pour rallumer les lunettes.

Pour tout besoin d'assistance complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes d'alimentation génériques

My charging dock does not turn on / seems inactive. What should I do?

Vérifications à effectuer

- Position de chargement : assurez-vous que la zone de chargement du socle de charge est orientée vers le haut et que les lunettes sont bien posées à plat, correctement alignées avec la zone de chargement.
- Connexions : vérifiez que le socle de charge est correctement connecté au câble, et que le câble est bien branché. Des connexions lâches peuvent empêcher le socle de charge de fonctionner.
- Adaptateur secteur et câble : utilisez un chargeur USB-C standard ou une source d'alimentation USB-C (minimum 5V) pour brancher le socle de charge et le câble USB-C.
- Transformateur : assurez-vous que le transformateur fonctionne et qu'il n'est pas endommagé, un défaut pourrait perturber le chargement.

Si le problème persiste après ces vérifications, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes d'alimentation génériques

My remote control does not turn on / seems inactive. What should I do?

Si votre télécommande ne répond pas ou ne s'allume pas, commencez par vérifier si la batterie est correctement installée dans son compartiment. Si la batterie est utilisée depuis environ six mois, il peut être nécessaire de la remplacer. Voici les étapes pour remplacer la batterie :

1. Ouvrir le compartiment de la batterie :

Utilisez un petit outil pour ouvrir délicatement le compartiment de la batterie. (Des instructions visuelles seront fournies pour vous guider dans cette étape).

2. Remplacer la batterie :

Retirez l'ancienne batterie, puis insérez une nouvelle batterie CR2450 en respectant bien l'orientation.

3. Fermer le compartiment : Faites glisser la porte du compartiment de la batterie jusqu'à ce qu'elle se verrouille fermement.

4. Tester la télécommande : Essayez de l'allumer à nouveau. Si elle ne fonctionne toujours pas, vérifiez que la nouvelle batterie fonctionne correctement ou explorez d'autres solutions pour résoudre le problème.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment fermer et rouvrir une application sur mon téléphone?

Pour iOS

Fermer une application :

Étape 1: Accédez au sélecteur d'applications

Avec Face ID : Faites glisser vers le haut et marquez une pause.

Avec le bouton d'accueil : Double-cliquez sur le bouton d'accueil.

Étape 2 : Trouvez et fermez l'application

Faites défiler vers la gauche ou la droite pour localiser l'application, puis faites-la glisser vers le haut pour la fermer.

Pour rouvrir l'application :

Étape 1: Allez à l'écran d'accueil et touchez l'icône de l'application.

Pour Android

Fermer une application :

Étape 1: Accédez aux applications récentes

Faites glisser vers le haut et maintenez, ou appuyez sur le bouton des applications récentes.

Étape 2 : Trouvez et fermez l'application

Faites défiler vers la gauche ou la droite pour localiser l'application, puis faites-la glisser vers le haut ou sur le côté pour la fermer.

Pour rouvrir l'application :

Allez à l'écran d'accueil et appuyez sur l'icône de l'application.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment puis-je vérifier l'espace de stockage sur mon téléphone?

Pour iOS :

- a. Ouvrir les Réglages : cliquer sur l'icône Réglages.
- b. Accéder à Général : faites défiler vers le bas et sélectionnez "Général".
- c. Vérifier le stockage : cliquer sur Stockage de l'Iphone et consulter la répartition de l'espace utilisé.

Pour Android :

- a. Ouvrez les Réglages : cliquer sur l'icône des Réglages.
- b. Accéder au stockage : rechercher "Stockage" (sous "Entretien de l'appareil," "Maintenance de l'appareil," ou "À propos du téléphone").
- c. Vérifier le stockage : consultez la répartition de l'espace utilisé et disponible.

Actions génériques sur votre téléphone

Comment vérifier si ma connexion de donnée fonctionne?

Pour iOS :

Étape 1 : Activez les données mobiles
Allez dans Réglages > Données cellulaire et activez-les.

Étape 2 : Vérifiez la barre de signal
Consultez le niveau de signal grâce aux barres accompagnant l'icône de réseau (5G, LTE).
"Pas de service" signifie qu'il n'y a pas de connexion.

Étape 3 : Testez la connexion
Ouvrez un navigateur et chargez une page.

Étape 4 : Vérifiez le Wi-Fi
Assurez-vous que le réseau Wi-Fi est connecté ou activez-le.

Étape 5 : Vérifiez le mode avion
Assurez-vous que le mode Avion est désactivé dans le Centre de contrôle ou les Réglages.

Pour Android :

Étape 1 : Activez les données mobiles
Allez dans Réglages > Connexions (ou Réseau et Internet) > Données mobiles.

Étape 2 : Vérifiez la barre de signal
Consultez le niveau de signal grâce aux barres accompagnant l'icône de réseau. "Pas de service" ou "E" signifie connexion faible/aucune connexion.

Étape 3 : Testez la connexion
Ouvrez un navigateur et chargez une page.

Étape 4 : Vérifiez le Wi-Fi
Assurez-vous que le réseau Wi-Fi est activé ou déconnecté si vous utilisez des données mobiles.

Étape 5 : Vérifiez le mode avion
Assurez-vous que le mode Avion est désactivé dans les Réglages ou les Réglages rapides.

Étape 6 : Redémarrez les données mobiles
Désactivez/activez les données mobiles ou redémarrez votre téléphone.

Son

Problèmes d'amplification générale

Je n'ai aucune amplification du son. Que dois-je faire?

Si vous constatez une amplification sonore limitée avec vos lunettes, suivez ces étapes :

Étape 1 : Vérifiez que les lunettes sont allumées

Assurez-vous que vos lunettes sont allumées.

Étape 2 : Redémarrez les lunettes

Si le son reste limité, éteignez puis rallumez les lunettes pour voir si cela résoud le problème.

Étape 3 : Effectuez une restauration des paramètres d'usine

Si le problème persiste, réalisez une restauration des paramètres d'usine.

Si le problème persiste, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes d'amplification générale

Je reçois une amplification sonore limitée. Que dois-je faire?

Si vous remarquez une amplification sonore limitée avec vos lunettes, voici quelques étapes à suivre pour améliorer votre expérience audio :

Étape 1 : Augmentez le volume

Assurez-vous que le volume de vos lunettes est correctement réglé.

Étape 2 : Changez de pré réglage

Si l'augmentation du volume ne suffit pas, essayez de passer à un autre pré réglage. Vous pouvez le faire directement depuis la page d'accueil de l'application.

Étape 3 : Ajustez les niveaux de bruit de fond

Si le son reste faible, tentez d'augmenter le réglage du bruit de fond, en passant de "Réduit" à "Standard" via la page d'accueil de l'Application.

Étape 4 : Effectuez le processus de Calibration

Si vous n'avez pas encore effectué la calibration ou si cela fait un moment, il est recommandé de la réaliser.

En suivant ces étapes, vous devriez pouvoir améliorer l'amplification sonore de vos lunettes.

Si vous continuez à rencontrer des problèmes, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes d'amplification générale

Je reçois une amplification sonore intermittente. Que dois-je faire?

Si vous constatez une amplification sonore intermittente avec vos lunettes Nuance Audio, suivez ces étapes pour améliorer la qualité du son :

Étape 1 : Vérifiez le niveau de la batterie

Il se peut que vos lunettes soient à court de batterie. Chargez-les et attendez que la LED s'allume.

Étape 2 : Redémarrez les lunettes

Si le rechargement ne résout pas le problème, essayez d'éteindre puis de rallumer les lunettes.

Étape 3 : restauration des paramètres d'usine des lunettes

Si le problème persiste, vous pouvez essayer une restauration des paramètres d'usine.

Remarque : l'amplification intermittente peut parfois être causée par des conditions de vent fort, ce qui peut affecter tous les appareils auditifs.

Si le problème persiste, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de son

**Certains pré réglages semblent ne pas amplifier suffisamment, tandis que d'autres le font trop.
Existe-t-il un réglage intermédiaire ?**

Vous pouvez expérimenter avec différents pré réglages et niveaux de volume afin de trouver la configuration qui vous convient le mieux. Par exemple :

- a. Associez des pré réglages "plus doux", comme le pré réglage A ou B, avec un volume plus élevé (généralement entre 4 ou 5).
- b. Essayez d'opter pour des pré réglages "plus forts", tels que le pré réglage C ou D, avec un volume plus bas (environ 2 ou 3).
- c. N'oubliez pas que l'augmentation du réglage du bruit de fond (par exemple, de "Réduit" à "Standard") peut aussi améliorer l'amplification perçue.
- d. Ajustez les paramètres du bruit de fond : en augmentant le réglage (par exemple, de "Réduit" à "Standard"), vous pourrez percevoir un son plus amplifié.
- e. En mode 360° (Global), privilégiez des pré réglages plus doux : il est souvent recommandé d'utiliser le pré réglage A ou B lorsque vous activez le mode audio "360°".
- f. N'oubliez pas de réaliser la "Calibration" : ce processus est essentiel pour optimiser votre expérience sonore globale.

Problèmes de son

L'amplification de certains sons est gênante (métallique, non naturelle). Que dois-je faire?

Les lunettes Nuance Audio ouvrent un nouveau monde sonore qui vous était peut-être jusqu'ici inaccessible. Il est important de comprendre que votre cerveau aura besoin de temps pour s'adapter à ces nouvelles expériences auditives. La plupart des pertes auditives affectent les hautes fréquences, ce qui peut rendre l'amplification de ces sons initialement métallique, robotique ou peu naturelle. Ce ressenti est courant au début et dure généralement quelques jours. Pour faciliter votre adaptation, commencez avec un volume bas et augmentez-le progressivement à mesure que vous vous habituez.

Tout d'abord, assurez-vous que vous utilisez la dernière version du firmware : « Comment mettre à jour le logiciel des lunettes ? ».

Voici quelques conseils pour vous aider à mieux vous acclimater à vos lunettes :

Étape 1 : expérimenez les différents pré réglages

Tester divers pré réglages peut rendre l'expérience sonore plus agréable.

Étape 2 : ajustez le réglage du bruit de fond

Essayez de réduire le bruit de fond en passant de « Standard » à « Réduit ».

Étape 3 : effectuez le processus guidé de Calibration

Si vous n'avez pas encore réalisé ce processus ou si vous devez le refaire, il peut grandement améliorer votre expérience sonore.

En suivant ces conseils, vous rendrez votre adaptation plus facile et agréable. Il est normal de ressentir un léger inconfort au début, mais avec un peu de temps et de patience, vous profiterez d'une expérience d'écoute agréable qui enrichira votre quotidien. Si vous avez des questions ou besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de son

J'entends ma propre voix trop fortement. Que dois-je faire?

Il est tout à fait normal de percevoir votre voix comme amplifiée. Cela se produit car tous les sons autour de vous, y compris votre voix, sont amplifiés. Il faut généralement entre 30 et 40 minutes d'utilisation continue dans un environnement bruyant pour commencer à s'habituer à cette sensation, l'acclimatation complète se fait généralement en quelques jours.

Tout d'abord, assurez-vous que vous utilisez la dernière version du firmware.

Pour vous aider à vous adapter, voici quelques conseils :

Étape 1 : ajustez le paramètre « Ma propre voix »

Vérifiez que le paramètre « Ma propre voix » est désactivé (réglé sur « Non »). Cela peut réduire l'amplification de votre voix.

Étape 2 : effectuez le processus guidé de Calibration

Si vous ne l'avez pas encore fait, ou si vous devez le refaire, ce processus peut améliorer votre expérience d'écoute.

Étape 3 : explorez différents préréglages

Essayez différents pré réglages pour trouver celui qui vous semble le plus confortable. N'hésitez pas à expérimenter.

N'oubliez pas qu'il est tout à fait normal de trouver étrange d'entendre sa propre voix amplifiée au début. Avec un peu de patience et ces ajustements, vous bénéficiez rapidement d'une expérience auditive plus agréable. Si vous avez des questions ou besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de son

J'utilise les lunettes en mode "frontal", mais les bruits devant moi ne semblent pas être amplifiés?

Si vous rencontrez des problèmes d'écoute avec le mode "Frontal", suivez ces étapes :

Étape 1 : Vérifiez la configuration du mode audio

Assurez-vous que le mode audio est réglé sur "Frontal".

Étape 2 : Augmentez le volume

Parfois, augmenter le volume peut améliorer la qualité sonore.

Étape 3 : Essayez différents pré réglages

Testez plusieurs préréglages pour trouver celui qui vous convient le mieux.

Étape 4 : Redémarrez vos lunettes

Si le problème persiste, éteignez puis rallumez vos lunettes.

Étape 5 : Restauration des paramètres d'usine

Si aucune des étapes précédentes ne fonctionne, effectuez une réinitialisation des paramètres d'usine.

Si le problème persiste, veuillez nous contacter.

Problèmes de son

**Je peux entendre des sons devant moi, mais ceux derrière semblent moins amplifiés.
Pourquoi cela se produit-il et que dois-je faire?**

Si vous entendez des sons devant vous, mais pas derrière, essayez les étapes suivantes :

Étape 1 : Ajustez le mode audio

Changez le mode audio de "Frontal" à "360°" (Global) dans l'application pour amplifier la captation des sons provenant de toutes les directions.

Étape 2 : Augmentez le réglage du bruit de fond

Essayez de passer le réglage du bruit de fond de "Réduit" à "Standard".

Étape 3 : Augmentez le volume

Augmenter le volume peut améliorer la qualité sonore.

Étape 4 : Essayer différents pré réglages

Testez les différentes pré réglages pour trouver celui qui vous convient le mieux.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, veuillez nous contacter.

Problèmes de son

Les lunettes émettent un siflement. Que dois-je faire?

Ce problème peut survenir pour plusieurs raisons. Voici comment comprendre et résoudre le problème :

Objets proches des lunettes

Un siflement peut se produire lorsque des objets sont trop proches ou entrent en contact avec la monture. Voici quelques situations courantes :

- a. Toucher la monture : ajuster ou retirer vos lunettes peut provoquer un siflement.
- b. Porter un sweat à capuche : le tissu qui frotte contre les lunettes peut générer du bruit.
- c. Être près d'un mur : les surfaces dures à proximité peuvent affecter l'audio.
- d. Exposition au vent : un vent fort peut déclencher cet effet de siflement.

Que faire :

- Assurez-vous d'utiliser la dernière version du firmware
- Diminuer le volume et régler le bruit de fond peut aider à minimiser les sifflements
- Essayez d'explorer un pré-réglage différent
- Réinitialiser aux paramètres d'usine

Appairage et connectivité

Problèmes de connectivité

Mes lunettes se sont déconnectées de l'application. Que dois-je faire?

Si vos lunettes sont déconnectées de l'application, vérifiez les points suivants :

- a. Proximité : assurez-vous que les lunettes et votre téléphone sont suffisamment proches l'un de l'autre.
- b. État de l'alimentation : vérifiez que les deux appareils sont allumés.
- c. Niveaux de batterie : vérifiez que les deux appareils sont entièrement chargés.
- d. Bluetooth : assurez-vous que la fonction Bluetooth est activée sur votre téléphone.
- e. Assurez-vous de l'association unique entre vos Lunettes Nuance Audio™ et votre smartphone : une paire de Lunettes Nuance Audio™ appairée à un smartphone, car il n'est pas possible d'appairer une paire de Lunettes Nuance Audio™ à deux smartphones différents simultanément. Rappelez-vous qu'il est possible de passer d'un smartphone à l'autre avec des Lunettes Nuance Audio™ uniques, mais vous devez appairer à nouveau vos Lunettes Nuance Audio™ chaque fois que vous changez de smartphone.

Si le problème persiste, suivez ces étapes :

Étape 1 : redémarrez uniquement les lunettes et attendez quelques instants

Étape 2 : redémarrez l'Application

Étape 3 : retirez et dissociez les lunettes

Retirez les lunettes de l'Application et dissociez-les des paramètres Bluetooth de votre téléphone.

Étape 4 : répétez l'appairage des lunettes

Appairez de nouveau les lunettes à votre téléphone et à l'application.

Étape 5 : assurez-vous que le Bluetooth de votre smartphone est activé et vérifiez dans les paramètres Bluetooth de votre smartphone si vos lunettes y sont toujours répertoriées. Si ce n'est pas le cas, veuillez procéder à Oublier ces lunettes depuis votre app Nuance Audio et redémarrez avec un nouvel appairage.

Suivre ces étapes devrait vous permettre de reconnecter vos lunettes à l'Application.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Problèmes de connectivité

Mes lunettes se sont déconnectées de la télécommande. Que dois-je faire?

Si vos lunettes ne sont plus connectées à la télécommande, suivez ces étapes pour les reconnecter :

Étape 1 : Proximité des appareils

Assurez-vous que les lunettes et la télécommande sont suffisamment proches l'une de l'autre.

Étape 2 : État de l'alimentation

Assurez-vous que les deux dispositifs sont allumés.

Étape 3 : Niveaux de batterie

Vérifiez que les deux appareils ont une autonomie de batterie suffisante.

Étape 4 : Réitérez l'appairage des appareils

Si les étapes ci-dessus sont confirmées, essayez d'appairer de nouveau les lunettes avec la télécommande.

Suivre ces étapes devrait rétablir la connexion entre vos lunettes et la télécommande.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Erreurs d'appairage

Que faire si mes lunettes ne s'appaient pas après une réinitialisation des paramètres d'usine?

Si vous effectuez une réinitialisation des paramètres d'usine directement sur la monture, vous devrez de nouveau appairer les lunettes avec votre téléphone. Avant l'appairage, veuillez suivre ces étapes :

Étape 1 : Supprimez les lunettes dans l'application

Ouvrez l'application et appuyez sur l'icône en bas à droite de la page d'accueil. Sélectionnez "Réglages" et entrez dans la section "Mes lunettes". Puis faites défiler et sélectionnez "Supprimer ces lunettes".

Veuillez noter qu'après l'opération "Supprimer ces lunettes", il est nécessaire d'attendre une minute avant de rallumer les lunettes.

Étape 2 : Supprimez la connexion Bluetooth

Assurez-vous par la suite de supprimer la connexion Bluetooth des lunettes.

En suivant ces étapes, vous serez prêt à appairer à nouveau vos lunettes avec votre téléphone.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Erreurs d'appairage

J'ai reçu un message d'erreur en essayant d'appairer mes lunettes à mon téléphone.

Que dois-je faire?

Suivez ces étapes :

1. Assurez-vous de la proximité des appareils

Gardez vos lunettes et votre téléphone proches l'un de l'autre lors de l'appairage.

2. Vérifiez que les appareils sont allumés

Assurez-vous que vos lunettes et votre téléphone sont allumés.

3. Activez le Bluetooth

Assurez-vous que le Bluetooth est activé sur votre téléphone.

4. Vérifiez les niveaux de batterie

Assurez-vous que les deux appareils sont bien chargés.

5. Vérifiez l'association du compte

Assurez-vous que vos lunettes sont associées au bon compte. Si elles sont connectées à un autre compte, suivez ces étapes :

- Ouvrez l'application, appuyez sur l'icône en bas à droite, allez dans Réglages > Mes lunettes, et sélectionnez Supprimer ces lunettes.

6. Si une fenêtre contextuelle apparaît avec le message d'erreur suivant : « Les Lunettes Nuance Audio™ sont déjà utilisées avec un autre compte... », vos lunettes sont liées à un autre compte.

Connectez-vous avec le bon compte pour déconnecter les lunettes en allant dans Réglages > Mes lunettes et en sélectionnant « Supprimer ces lunettes », ou contactez-nous pour demander de l'aide.

7. Si une fenêtre contextuelle apparaît avec le message d'erreur suivant : « Erreur du serveur : xxxx », veuillez contacter le support client (en fournissant le code d'erreur, l'adresse e-mail et le numéro de série des lunettes (SN)).

Pour toute assistance supplémentaire, contactez-nous.

Erreurs d'appairage

J'ai reçu un message d'erreur en essayant d'appairer la télécommande. Que dois-je faire?

Si vous avez des difficultés à appairer la télécommande, suivez ces étapes :

Étape 1 : Vérifiez la batterie

Assurez-vous que les lunettes et la télécommande sont complètement chargées. Pour des instructions sur la vérification de la batterie des lunettes, consultez : Comment vérifier le niveau de la batterie ?.

Étape 2 : Activez le mode d'appairage sur les lunettes

Appuyez sur le bouton des lunettes et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que la LED clignote en bleu (pendant 3 minutes), ce qui indique que les lunettes sont en mode appairage.

Étape 3 : Activez le mode appairage sur la télécommande

Appuyez sur le bouton des lunettes et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que la LED clignote en bleu (pendant 3 minutes), ce qui indique que les lunettes sont en mode appairage.

Étape 4 : Appuyez pour appairer

Lorsque vous y êtes invité, appuyez la télécommande contre le côté droit des lunettes pour confirmer l'appairage.

Étape 5 : Confirmez l'appairage

Une fois appairés, les LED des deux appareils s'allumeront en bleu fixe pendant 3 secondes pour indiquer que l'appairage a été effectué avec succès.

Si vous rencontrez toujours des problèmes, consultez le Guide de l'utilisateur téléchargeable pour obtenir des solutions supplémentaires.

Pour toute assistance complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.

Erreurs d'appairage

J'ai reçu un message d'erreur en essayant de rechercher et d'appairer mes lunettes à mon téléphone. Que dois-je faire ?

Si vous avez des difficultés à appairer vos lunettes Nuance Audio avec votre téléphone, suivez ces étapes :

Étape 1 : Vérifiez l'état des lunettes

Assurez-vous que les lunettes sont complètement chargées, allumées et proches de votre téléphone.

Étape 2 : Supprimez les lunettes dans l'application

Dans l'application, touchez l'icône en bas à droite de la page d'accueil ("Menu"), allez dans "Réglages" > "Mes lunettes", puis sélectionnez "Supprimer ces lunettes". Veuillez noter qu'après cette opération, il faut attendre une minute avant de rallumer les lunettes.

Étape 3 : Supprimez l'association Bluetooth

Dans les paramètres Bluetooth de votre téléphone, supprimez l'appairage avec les lunettes.

Étape 4 : Mettez les lunettes en mode appairage

Appuyez sur le bouton des lunettes et maintenez-le enfoncé pendant 7 secondes jusqu'à ce que la LED bleue clignote.

Étape 5 : Vérifiez l'association du profil

Si les lunettes sont reliées à un autre profil, un message d'erreur s'affichera. Pour le résoudre, appuyez sur l'icône en bas à droite de la page d'accueil ("Menu"), allez dans "Réglages" > "Mes lunettes" et sélectionnez "Supprimer ces lunettes".

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, contactez-nous.

Erreurs d'appairage

Erreur d'appairage - Lunettes Nuance Audio déjà utilisées. Que dois-je faire ?

Ce message d'erreur indique que vos lunettes sont déjà appairées à un autre compte. Chaque paire de lunettes peut être reliée à un seul compte à la fois. Pour résoudre ce problème et créer un nouveau compte, suivez ces étapes :

Étape 1: Connectez-vous à l'application mobile avec l'ancien compte
Utilisez les identifiants de votre ancien compte pour vous connecter.

Étape 2 : Accédez à "Mes lunettes"
Touchez l'icône en bas à droite de la page d'accueil, sélectionnez "Paramètres" et allez dans la section "Mes lunettes".

Étape 3 : Supprimer les lunettes
Faites défiler vers le bas et sélectionnez "Supprimer ces lunettes" pour les déconnecter de l'ancien compte, ce qui vous permettra de les appairer à un nouveau. Veuillez noter qu'après avoir sélectionné "Supprimer ces lunettes", vous devez attendre une minute avant de les rallumer.
En suivant ces étapes, vous pourrez créer un nouveau compte et appairer vos lunettes.

Pour toute assistance supplémentaire, nous contacter.

Problèmes d'interférence

Mon application Apple Pay se démarre lorsque mon iPhone est placé près du socle de charge. Que dois-je faire?

Ce problème se produit lorsqu'un iPhone s'approche d'un appareil NFC actif, ce qui entraîne l'ouverture automatique de l'application Apple Pay. Vous pouvez aborder cela de deux manières :

- Fermez l'application Apple Pay
Si Apple Pay s'ouvre, il vous suffit de fermer l'application.
- Prévenir les occurrences futures
 - a. Eloignez les appareils Apple Pay des socles de charge.
 - b. Désactivez l'application Apple Pay sur votre appareil.