

Application

Problèmes de Connectivité & 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.

Problèmes de Connectivité & 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.

Problemi di Connettività & Download dell'App

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

Smartphones Android

Appairage d'un dispositif Bluetooth

1. Ouvrez Réglages.
2. Appuyez sur Dispositifs connectés (ou Connexions, selon votre appareil)
3. Activez le Bluetooth s'il n'est pas déjà activé
4. Mettez l'appareil que vous souhaitez associer en mode Appairage. Consultez les instructions de l'appareil si nécessaire
5. Lorsque l'appareil apparaît dans la liste des appareils disponibles, appuyez sur son nom.
6. Suivez les instructions à l'écran pour terminer le processus d'appairage. Si demandé, saisissez ou confirmez le code d'appairage

Dissociation d'un appareil Bluetooth

1. Ouvrez Réglages > Dispositifs connectés (ou Connexions)
2. Repérez l'appareil que vous souhaitez supprimer
3. Appuyez sur l'icône en forme de roue dentée ou sur le menu à côté du nom de l'appareil
4. Sélectionnez « Supprimer » ou « Dissocier »
5. Confirmez votre choix si nécessaire

iPhone

Appairage d'un appareil Bluetooth

1. Ouvrez Réglages > Bluetooth
2. Activez le Bluetooth si ce n'est pas déjà fait
3. Mettez l'appareil que vous souhaitez appairer en mode appairage
4. Sous « Autres appareils », appuyez sur le nom de l'appareil lorsqu'il apparaît.
5. Suivez les instructions à l'écran pour terminer le processus d'appairage.

Dissocier un appareil Bluetooth

1. Ouvrez Réglages > Accessibilité > Appareils auditifs et appuyez sur « Oublier l'appareil ».
2. Ouvrez Réglages > Bluetooth
3. Sous « Mes dispositifs », repérez l'appareil que vous souhaitez supprimer.
4. Touchez l'icône d'information (i) à côté du nom de l'appareil.
5. Sélectionnez « Oublier cet appareil » et confirmez.

L'appareil sera déconnecté et retiré de votre liste d'appareils appairés. Pour le reconnecter à l'avenir, vous devrez l'appairer à nouveau.

Problèmes de Fonctionnalité de L'Application

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

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.

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

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 ≤ 50 dB, 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 ≤ 50 dB, 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 & Enregistrement

Comment migrer un compte Nuance Audio™ vers un autre téléphone mobile

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.

Gestion des Comptes & Enregistrement

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

L'adresse e-mail utilisée lors de l'inscription ne peut pas être modifiée. Si vous devez le modifier, vous devrez créer un nouveau compte. Avant de continuer, veuillez suivre ces étapes pour ouvrir l'application mobile avec votre ancien compte :

ÉTAPE 1 : Accéder à la section « Mes lunettes »

Ouvre l'application

- Touchez sur l'icône située en bas à droite de la page d'accueil (voir visuel pour référence).
- Sélectionner « Paramètres »
- Entrez dans la section « Mes lunettes »

ÉTAPE 2 : Exécutez « Oubliez ces lunettes »

Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'option « Oubliez ces lunettes ». Cette action libérera vos lunettes pour les associer à un nouveau compte. (lien vers la FAQ - > COMMENT ASSOCIER MES LUNETTES NUANCE À MON MOBILE)

En suivant ces étapes, vous pouvez créer un nouveau compte avec succès et y associer vos lunettes.

Gestion des Comptes & Enregistrement

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

Si vous rencontrez un message d'erreur en essayant de créer ou de modifier les détails de votre compte, suivez ces étapes pour résoudre le problème :

ÉTAPE 1 : Vérifiez votre connexion Internet

Assurez-vous d'avoir un Wi-Fi ou une connexion mobile fonctionnelle. Une connexion internet en direct est nécessaire pour modifier votre profil utilisateur.

ÉTAPE 2 : Vérifier la saisie des données requise

Vérifiez bien que vous saisissez tous les champs obligatoires dans le format correct. Un message d'erreur apparaîtra si les données saisies ne répondent pas aux spécifications requises.

ÉTAPE 3 : Vérifiez l'utilisation des adresses e-mail ou des numéros de téléphone

Selon la méthode d'inscription que vous avez choisie, e-mail ou numéro de téléphone, vous devez fournir une information unique, aucun autre compte ne doit utiliser le même adresse e-mail ou numéro de téléphone. Assurez-vous d'utiliser une adresse e-mail ou un numéro de téléphone unique pour l'inscription.

En suivant ces étapes, vous devriez pouvoir résoudre tout problème rencontré lors de la création ou de la modification du compte.

Gestion des Comptes & Enregistrement

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

Un mot de passe à usage unique (OTP) est un code unique qui garantit la sécurité en permettant une utilisation unique pour la connexion et est envoyé dans l'email de bienvenue. Le code numérique de mot de passe à usage unique sert à certifier votre identité et la validité de l'adresse e-mail fournie lors du processus d'enregistrement, ainsi que pour récupérer votre mot de passe.

Si vous ne recevez pas votre code OTP lors de l'inscription, veuillez suivre ces étapes pour résoudre le problème :

ÉTAPE 1 : Vérifiez que l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone affiché sur l'écran de saisie de l'OTP est correct.

ÉTAPE 2 : Appuyez sur « Réenvoyer le code OTP ». Si vous vous êtes inscrit par email, le code vous sera envoyé dans votre boîte mail ; si vous vous êtes inscrit par téléphone, vous le recevrez par SMS.

ÉTAPE 3 : Saisissez le code OTP que vous avez reçu.

Suivre ces étapes vous permettra de finaliser votre inscription.

Gestion des Comptes & Enregistrement

Comment puis-je mettre à jour mon numéro de téléphone de connexion?

Le numéro de téléphone utilisé pour s'authentifier à l'application Nuance Audio™ ne peut pas être modifié. Si vous devez le modifier, vous devrez créer un nouveau compte. Avant de continuer, veuillez suivre ces étapes pour ouvrir l'application mobile avec votre ancien compte :

ÉTAPE 1 : Accéder à la section « Mes lunettes »

Ouvre l'application

- Touchez sur l'icône située en bas à droite de la page d'accueil (voir visuel pour référence).
- Entrez dans la section « Mes lunettes »

ÉTAPE 2 : Exécutez « Oubliez ces lunettes »

Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'option « Oubliez ces lunettes ». Cette action libérera vos lunettes pour les associer à un nouveau compte.

En suivant ces étapes, vous pouvez créer un nouveau compte avec succès et y lier vos lunettes.

Batterie & Rechargement

Problèmes de Chargement des Lunettes

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

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

Étape 1 : Vérifiez la position de charge

Assurez-vous que la zone de charge des lunettes est orientée vers le haut et correctement alignée sur le plateau de charge.

Étape 2 : Utilisez un adaptateur secteur et un câble appropriés

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

Étape 3 : Vérifier les connexions

Vérifiez que le pad de recharge est bien connecté au câble de charge, et que le câble est correctement connecté à l'adaptateur secteur. En branchant le câble, surveillez qu'une lumière verte continue s'allume pendant 3 secondes, indiquant les connexions correctes et la mise sous tension. Si un voyant rouge clignote ou qu'aucun voyant ne s'allume, cela signifie que le Charging Pad est hors service - contactez le service client pour plus d'assistance.

Étape 4 : Inspectez l'adaptateur secteur

Vérifiez que l'adaptateur secteur est en bon état et qu'il n'est pas endommagé.

Étape 5 : Ajustez la position des lunettes

Si tout semble correct et que les lunettes ne se rechargent toujours pas, essayez d'ajuster doucement leur position sur le coussinet.

Étape 6 : Assurez-vous que les lunettes sont bien positionnées sur le pad de charge.

Puis : éteins et allume ton mobile, ouvre l'application Nuance Audio™, attends environ 20 secondes et tu devrais voir l'indicateur de charge à l'écran

Suivre ces étapes devrait aider à résoudre le problème de charge avec votre Nuance Audio™ Plus.

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.

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.

Problèmes de Chargement des Lunettes

Que dois-je faire si les lunettes ne commencent pas à charger lorsque je les place dans le Nuance Audio™ Plus - Charging Case?

Tout d'abord, assurez-vous que l'étui de chargement Nuance Audio Plus dispose d'une charge de batterie suffisante. Vous pouvez vérifier le niveau de batterie à l'aide des indicateurs LED sur l'étui de chargement ou dans l'application Nuance Audio.

Si la batterie de l'étui de chargement est faible, rechargez-la à l'aide du câble USB-C inclus dans l'emballage.

Problèmes de Chargement des Lunettes

Que dois-je faire si la charge des lunettes ou du Nuance Audio™ Plus - Charging Case n'atteint pas 100 %?

Tout d'abord, vérifiez que le boîtier de charge Nuance Audio Plus dispose d'une charge de batterie suffisante. Vous pouvez vérifier le niveau de batterie à l'aide des indicateurs LED sur l'étui de chargement ou dans l'application Nuance Audio.

Si le niveau de la batterie est bas, rechargez l'étui de chargement à l'aide du câble USB-C inclus dans le paquet.

Problèmes de Chargement de la Télécommande Plus

Ma télécommande Plus est déchargée. Que dois-je faire?

Lorsque le Remote Plus est en panne de charge, vous devrez remplacer sa batterie. Suivez ces étapes :

Étape 1 : Ouvrir le compartiment à piles

Utilisez une épingle ou un cure-dent pour ouvrir doucement le compartiment à piles. (Ajouter des visuels)

Étape 2 : Retirez l'ancienne pile

Retirez soigneusement l'ancienne pile avec la goupille ou le cure-dent, et insérez une nouvelle pile CR2450.

Étape 3 : Fermez le compartiment à piles

Faites glisser la porte du compartiment à piles en place.

Suivre ces étapes garantira que votre télécommande est à nouveau prête à être utilisée.

Logiciel

Problèmes de Logiciel & 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 donnée 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.

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 & de Mise à Jour Du Système

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

Si votre Nuance Audio Plus ne répond plus après une mise à jour du micrologiciel, essayez les étapes suivantes :

Étape 1 : Redémarrez les Lunettes

- Éteignez puis rallumez les Lunettes à l’aide de l’interrupteur situé sur la branche

Étape 2 : Rechargez complètement les Lunettes

- Placez les Lunettes sur le Socle de charge et laissez-les se recharger complètement
- Une fois la charge terminée, essayez de les rallumer

Étape 3 : Effectuez une réinitialisation d’usine

- Appuyez simultanément sur les boutons « + » et « – » pendant 10 secondes
- Relâchez les boutons lorsque la LED devient violette

Après une réinitialisation d’usine, vous devrez à nouveau appairer les Lunettes avec l’Application.

Problèmes de Logiciel & 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.

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

Appels Téléphoniques

Que dois-je faire si la fonctionnalité Appels est activée mais que je ne reçois pas d'appels?

Si la fonctionnalité Appels téléphoniques est activée dans l'application, essayez les étapes suivantes :

Étape 1: Vérifiez la connexion Bluetooth

- Assurez-vous que les Lunettes sont correctement connectées à votre téléphone via Bluetooth.

Étape 2 : Vérifiez la connexion de l'appareil ouïe (iPhone)

- Ouvrez Réglages > Accessibilité > Appareils ouïe.
- Sélectionnez Nuance Audio Plus comme votre appareil auditif Made for iPhone (MFi)
- Touchez la boîte de dialogue et attendez que la connexion soit terminée
- Retournez dans l'application Nuance Audio et touchez « Terminé »

Étape 3 : Vérifiez les réglages de streaming du téléphone

- Ouvrez l'application Nuance Audio™.
- Allez dans Menu > Réglages > Diffusion en direct depuis un téléphone.
- Assurez-vous que les options « Appels téléphoniques » et « Sons de notification » sont activées

Appels Téléphoniques

Pourquoi les commandes sur les lunettes ne fonctionnent-elles pas pendant un appel?

Si les commandes de vos Lunettes ne fonctionnent pas pendant un appel téléphonique, assurez-vous que les Raccourcis sont activés dans l'application Nuance Audio™ :

1. Ouvrez l'application Nuance Audio™
2. Touchez l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
3. Sélectionnez « Réglages »
4. Sélectionnez « Raccourcis »
5. Assurez-vous que « Double Tap » et « Changer Préréglages » sont tous deux activés.

Actions Génériques sur votre Téléphone

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

Maintenir le système d'exploitation de votre smartphone à jour permet de garantir la compatibilité avec l'application Nuance Audio™.

Smartphones Android

Pour vérifier les mises à jour disponibles :

1. Ouvrez Réglages
2. Appuyez sur Système
3. Sélectionnez Mise à jour du système ou Mise à jour du logiciel
4. Si une mise à jour est disponible, suivez les instructions sur l'écran pour la télécharger et l'installer

Il est recommandé d'utiliser une connexion Wi-Fi lors du téléchargement des mises à jour. N'éteignez pas votre appareil pendant l'installation.

iPhone

Pour vérifier les mises à jour disponibles :

1. Ouvrez Réglages
2. Appuyez sur Général
3. Sélectionnez Mise à jour du logiciel
4. Si une mise à jour est disponible, appuyez sur Télécharger et Installer
5. Une fois le téléchargement terminé, appuyez sur Installer maintenant
6. Votre iPhone redémarrera et la mise à jour commencera.

Il est recommandé d'utiliser une connexion Wi-Fi lors du téléchargement des mises à jour. 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 :

- a. Cliquez sur la barre de recherche en haut de l'écran.
- b. Tapez le nom de l'Application que vous souhaitez télécharger.
- c. Cliquez sur le bouton de recherche (généralement une icône en forme de loupe) de votre clavier.
- d. 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 :

- Cliquez sur l'icône de l'App Store (une icône bleue avec un "A" blanc) sur votre écran d'accueil.
- Cliquez sur l'onglet Recherche en bas à droite, puis tapez le nom de l'Application dans la barre de recherche en haut.
- Cliquez sur Rechercher sur votre clavier.
- Faites défiler les résultats de recherche et cliquez sur l'Application que vous souhaitez ouvrir.
- 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.
- 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 :

- Accédez à Mes Applications et jeux et Appuyez sur votre icône de profil en haut à droite de l'écran.
- Sélectionnez Gérer les Applications et l'Appareil dans le menu.
- 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.
- 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 :

- Ouvrez l'App Store.
- Cliquez sur l'icône de l'App Store (une icône bleue avec un "A" blanc) sur votre écran d'accueil.
- Accédez à votre compte.
- 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.
- Mettez à jour l'Application.
- Trouvez l'Application que vous souhaitez mettre à jour et cliquez sur Mettre à jour à côté.
- Mettre à jour toutes les Applications (optionnel).
- 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 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 :

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.

Actions Génériques sur votre Téléphone

Comment vérifier si ma connexion de données 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.

Actions Génériques sur votre Téléphone

Comment créer un compte Google ou Apple?

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.

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 »).

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'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 bénéficierez rapidement d'une expérience auditive plus agréable.

Problèmes d'alimentation Génériques

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

Il existe plusieurs raisons possibles :

- Les lunettes peuvent être éteintes. Pour les allumer, faites glisser le bouton d'alimentation sur la branche droite vers l'avant jusqu'à ce que la marque rouge ne soit plus visible. La LED sur la branche droite s'allumera, et une annonce audio indiquera le niveau de batterie.

La couleur de la LED indique également le niveau de batterie :

- Vert : niveau de batterie supérieur à 90 %
- Orange : niveau de batterie entre 21 % et 89 %
- Rouge : niveau de batterie inférieur à 20 %

Si la batterie est faible, la LED clignotera en rouge. Les lunettes s'éteignent automatiquement lorsque la batterie est épuisée.

- La batterie peut être vide. Pour les recharger, placer les lunettes sur le Nuance Audio™ Plus - Charging Pad. La LED du Charging Pad devient verte lorsque les lunettes sont entièrement chargées (96 % ou plus).

Si les lunettes ne répondent toujours pas après la recharge, essayez de les redémarrer. Pour obtenir des instructions, consultez la FAQ « Comment puis-je forcer le redémarrage de mes lunettes ».

Problèmes d'alimentation Génériques

Mon socle de chargement ne s'allume pas / semble inactif. Que dois-je faire?

Vérifications à effectuer

1. 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.
2. 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.
3. Adaptateur secteur et câble : utilisez un chargeur USB-C standard ou une source d'alimentation USB-C (minimum 5 V) pour brancher le socle de charge et le câble USB-C.
4. Transformateur : assurez-vous que le transformateur fonctionne et qu'il n'est pas endommagé, un défaut pourrait perturber le chargement.

Problèmes d'alimentation Génériques

Ma télécommande ne s'allume pas / semble inactive. Que dois-je faire?

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.

Comportement Inattendu Générique des Lunettes

Comment puis-je forcer le redémarrage de mes lunettes?

Si votre Nuance Audio™ Plus ne répond plus aux commandes, suivez les étapes ci-dessous :

Étape 1 : Redémarrez les lunettes

- Éteignez les lunettes à l'aide du bouton d'alimentation situé sur la monture
- Attendez quelques secondes, puis rallumez les lunettes

Étape 2 : Effectuez une restauration des paramètres d'usine

Si le redémarrage des lunettes ne résout pas le problème, effectuez une réinitialisation des paramètres d'usine.

Comportement Inattendu Générique des Lunettes

Comment réinitialiser mes lunettes aux paramètres d'usine?

Vous pouvez effectuer une réinitialisation d'usine de l'une des deux manières :

1. En utilisant l'application Nuance Audio™

- Ouvrez l'application Nuance Audio™ sur votre téléphone
- Appuyez sur l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
- Sélectionnez « Mes lunettes »
- Faites défiler jusqu'en bas de la page et appuyez sur « Restauration des paramètres d'usine »

2. En utilisant les lunettes

- Appuyez simultanément sur les boutons « + » et « – » pendant 10 secondes
- Relâchez les boutons lorsque la LED devient violette

Avertissement important :

Veuillez noter que cette opération rétablira l'appareil à ses paramètres 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 restauration terminée, attendez une minute avant de rallumer les lunettes.

Après avoir réinitialisé vos lunettes :

1. Supprimez les lunettes de l'application

- Ouvrez l'application Nuance Audio™ sur votre téléphone
- Appuyez sur l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
- Sélectionnez « Mes lunettes »
- Faites défiler jusqu'en bas de la page et appuyez sur « Oublier les lunettes »

Après avoir terminé cette étape, attendez 1 minute avant de rallumer les lunettes.

2. Supprimez l'appairage Bluetooth de votre téléphone

3. Appairez à nouveau les lunettes

4. Effectuez à nouveau la calibration

5. Restaurez vos réglages préférés

Cela inclut les préréglages, les réglages de votre voix et toute autre configuration personnalisée.

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.

Appairage & 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.

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

Problèmes de Connectivité

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

Si vos lunettes se sont déconnectées de la Remote Plus, suivez ces étapes pour les reconnecter :

Étape 1 : Proximité des Appareils

Assurez-vous que les lunettes et la Remote Plus 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 : Répétez l'Appairage des Appareils

Si les étapes ci-dessus sont confirmées, essayez de réAppairer les lunettes avec la Remote Plus à nouveau.

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

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. Éloignez les appareils Apple Pay des socles de charge.
 - b. Désactivez l'application Apple Pay sur votre appareil.

Erreurs d'Appairage

Que faire si mes lunettes ne s'apparent 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 (voir image pour référence). 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 (lien vers la FAQ -> Comment Appairer mes lunettes Nuance Audio à l'Applicatio ?).

Erreurs d'Appairage

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

Essayez les étapes suivantes :

Étape 1: Gardez les appareils proches l'un de l'autre

Assurez-vous que vos lunettes et votre smartphone sont proches l'un de l'autre pendant le processus d'appairage.

Étape 2 : Vérifiez que les deux dispositifs sont allumés

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

Étape 3 : Activez le Bluetooth

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

Étape 4 : Vérifiez le niveau de batterie

Assurez-vous que les deux appareils disposent d'une charge suffisante.

Étape 5 : Vérifiez l'association du compte
Assurez-vous que vos lunettes sont associées au bon compte. Si le message « Nuance Audio™ Plus déjà utilisé avec un autre compte » s'affiche, cela signifie que vos lunettes sont associées à un compte différent.

Connectez-vous avec le compte actuellement lié aux lunettes et supprimez-les en suivant ces étapes :

- Ouvrez l'application Nuance Audio™ sur votre appareil
- Appuyez sur l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
- Sélectionnez « Mes lunettes »
- En bas de la page, appuyez sur « Oublier ces lunettes »

Étape 6 : Supprimez l'appairage Bluetooth

Android :

- Ouvrez Réglages > Appareils connectés (ou Connexions)
- Trouvez l'appareil que vous souhaitez supprimer
-
- Sélectionnez « Oublier » ou « Dissocier »
- Confirmez votre choix si nécessaire

iPhone :

- Ouvrez Réglages > Accessibilité > Appareils auditifs et appuyez sur « Oublier l'appareil »
- Ouvrez Réglages > Bluetooth
- Sous « Mes appareils », trouvez l'appareil que vous souhaitez supprimer
- Appuyez sur l'icône d'information (i) à côté du nom de l'appareil
- Sélectionnez « Oublier cet appareil » et confirmez

Après avoir supprimé l'appairage Bluetooth :

- Éteignez les lunettes à l'aide du bouton
- Attendez au moins 12 secondes
- Rallumez les lunettes et essayez de les appairer à nouveau

Étape 7 : Si vous voyez le message « Erreur du serveur : XXXX »,

contactez le service client et fournissez :

- Le code d'erreur
- L'adresse e-mail associée à votre compte
- Le numéro de série (SN) de vos lunettes

Erreurs d'Appairage

**J'ai reçu un message d'erreur en essayant d'appairer le Nuance Audio Plus Remote.
Que dois-je faire?**

En cas de difficultés lors de l'appairage du Nuance Audio™ Plus - Remote, voici les étapes à suivre :

Étape 1: Vérifiez la batterie

Assurez-vous que les lunettes et la le Remote ont une charge de batterie suffisante.

Étape 2 : Activez le mode appairage sur les lunettes

- Appuyez et maintenez enfoncé le bouton « + » ou « - » pendant 8 secondes jusqu'à ce que la LED bleue commence à clignoter.

Étape 3 : Activez le mode d'appairage sur le Nuance Audio™ Plus - Remote

- Appuyez et maintenez enfoncé le bouton latéral pendant 8 secondes jusqu'à ce que la LED bleue commence à clignoter.

Étape 4 : Terminez l'appairage

- Tenez le Nuance Audio™ Plus - Remote près des lunettes pour terminer le processus d'appairage.

Étape 5 : Confirmez l'appairage

- Lorsque l'appairage est réussi, les LED des deux appareils s'allument en bleu fixe pendant quelques secondes
- Les lunettes émettront également un signal sonore « Succès »

Si le problème persiste, veuillez consulter le Guide de l'utilisateur pour plus d'informations sur la résolution des problèmes.

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 reconnecter vos Nuance Audio Plus à votre smartphone, essayez les étapes suivantes :

Étape 1: Vérifiez les lunettes

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

Après avoir réinitialisé vos lunettes :

1. Supprimez les lunettes de l'application

- Ouvrez l'application Nuance Audio™ sur votre téléphone

- Appuyez sur l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
- Sélectionnez « Mes lunettes »
- Faites défiler jusqu'en bas de la page et appuyez sur « Oublier les lunettes »

Après avoir terminé cette étape, attendez 1 minute avant de rallumer les lunettes.

Étape 3 : Supprimez l'appairage Bluetooth

Android :

- Ouvrez Réglages > Dispositifs connectés (ou Connexions)
- Trouvez l'appareil que vous souhaitez supprimer
- Appuyez sur l'icône en forme de roue dentée ou sur le menu à côté du nom de l'appareil
- Sélectionnez « Oublier » ou « Dissocier »
- Confirmez votre choix si nécessaire

iPhone :

- Ouvrez Réglages > Accessibilité > Appareils auditifs et appuyez sur « Oublier l'appareil »
- Ouvrez Réglages > Bluetooth
- . Sous « Mes appareils », localisez l'appareil que vous souhaitez supprimer
- Touchez l'icône d'information (i) à côté du nom de l'appareil
- Sélectionnez « Oublier cet appareil » et confirmez

Après avoir supprimé l'appairage Bluetooth :

- Éteignez les Lunettes à l'aide de l'interrupteur
- Attendez au moins 12 secondes
- Rallumez les Lunettes

Étape 2 : Activez le mode appairage sur les lunettes

- Appuyez et maintenez enfoncé le bouton « + » ou « - » pendant 8 secondes jusqu'à ce que la LED bleue commence à clignoter.

Étape 5 : Vérifiez l'association du compte

Si les lunettes sont associées à un autre compte, un message d'erreur s'affichera. Dans ce cas, supprimez les Lunettes du compte d'origine en suivant les instructions de l'étape 2.

Erreurs d'Appairage

Erreur « Nuance Audio™ Plus déjà en cours d'utilisation » lors de l'appairage. Que dois-je faire?

Ce message indique que vos lunettes sont actuellement associées à un autre compte. Chaque paire de lunettes peut être reliée à un seul compte à la fois.

Pour associer les Lunettes à un nouveau compte :

Étape 1: Connectez-vous avec le compte actuellement associé aux Lunettes

- Connectez-vous à l'application Nuance Audio™ en utilisant le compte précédemment associé aux Lunettes.

Après avoir réinitialisé vos lunettes :

1. Supprimez les lunettes de l'application

- Ouvrez l'application Nuance Audio™ sur votre téléphone
 - Appuyez sur l'icône Menu en bas à droite de la page d'accueil
 - Sélectionnez « Mes lunettes »
 - Faites défiler jusqu'en bas de la page et appuyez sur « Oublier les lunettes »
- Après avoir terminé cette étape, attendez 1 minute avant de rallumer les lunettes.

Étape 3 : Supprimez l'appairage Bluetooth

Android :

- Ouvrez Réglages > Dispositifs connectés (ou Connexions)
- Repérez l'appareil que vous souhaitez supprimer
- Appuyez sur l'icône en forme de roue dentée ou sur le menu à côté du nom de l'appareil
- Sélectionnez « Oublier » ou « Dissocier »
- Confirmez votre choix si nécessaire

iPhone :

- Ouvrez Réglages > Accessibilité > Appareils auditifs et appuyez sur « Oublier cet appareil »
- Ouvrez Réglages > Bluetooth
- . Sous « Mes dispositifs », localisez l'appareil que vous souhaitez supprimer
- Touchez l'icône d'information (i) à côté du nom de l'appareil
- Sélectionnez « Oublier cet appareil » et confirmez

Après avoir supprimé l'appairage Bluetooth :

- Éteignez les Lunettes à l'aide de l'interrupteur
- Attendez au moins 12 secondes
- Rallumez les Lunettes

Vous pouvez maintenant appairer les Lunettes avec un nouveau compte.

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 résout le problème.

Étape 3 : Effectuez une restauration des paramètres d'usine
Si le problème persiste, réalisez une restauration des paramètres d'usine.

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.

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.

Problèmes de Son

Certains préréglages 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 préréglages « 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 préréglages plus doux : il est souvent recommandé d'utiliser le préréglage 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 sons spécifiques est gênante (métallique, non naturel). Que dois-je faire?

Les lunettes Nuance Audio™ Plus 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 : expérimentez les différents préréglages
Tester divers préréglages 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.

Problèmes de Son

J'entends ma propre voix trop fort. 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 : « Comment mettre à jour le logiciel des lunettes ? ».

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 bénéficierez rapidement d'une expérience auditive plus agréable.

Problèmes de Son

J'utilise les lunettes en mode audio "frontal", mais les bruits devant moi ne semblent pas être amplifiés. Que dois-je faire?

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. Voir.

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.

Problèmes de Son

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

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

Objets proches des lunettes

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

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

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.