

Procédures en cas de problèmes

Un problème, cela arrive, et nous sommes là pour le régler.

Avant de contacter notre équipe, il est important de vérifier plusieurs choses.

Voici un récapitulatif des sujets qui représentent 99,9% de nos interventions SAV.

- **Votre borne de fonctionnent plus, ne s'allument plus**
 - Vérifiez que le câble dessous la base du pied, est bien branché
 - Vérifiez que le petit câble à l'arrière de l'écran ne soit pas déconnecté
 - Vérifiez que le transformateur (sous le pied) a bien une lumière jaune/verte allumée

Si, tout est ok, contactez-nous

- **Problème envoi/réception email**
 - Vérifiez toujours que les emails ne soient pas dans les spams/indésirables. Cela n'étant pas de notre ressort, nous mobilisons les FAI, mais parfois certains ne font rien. Prévenez simplement votre client de regarder dans ses spams et de mettre notre adresse en « non spam ». bien lui préciser qu'il ne recevra pas d'autres emails de notre part, autres que ceux envoyés depuis les bornes.
 - L'icône mail ne s'affiche pas : vous êtes déconnecté de votre réseau. Pour le wifi, suivez les notices :
Bornes série 3 (cadre argenté) :
<https://drive.google.com/file/d/1d2LGIJg0rYCTUfVQd8Vj9uc-eqCNIM3r/view?usp=sharing>

Bornes séries 4(cadre noir) :

<https://drive.google.com/file/d/1DMIpALqIT7C8e7uOvteEMPYft68roma8/view?usp=sharing>

Un code est demandé ? par défaut, c'est : 4484

- Un message bizarre d'inaccessibilité avec l'icône Android s'affiche lors des envois d'email  : Vous avez un problème de réseau internet, une fois rétabli, il faudra redémarrer votre borne.

Nota : votre borne peut fonctionner en mode autonome, il suffit de déconnecter votre réseau en attendant que votre réseau internet revienne. (dans la partie settings d'android, il faut désactiver le wifi, comme pour un téléphone et pour le réseau filaire, débrancher le cable)

- **Votre borne demande un code lorsque l'application s'ouvre**
 - Le code par défaut est : aze
 - Il est possible qu'il vous soit demandé si vous souhaitez « l'appel vendeur » , si vous avez l'option, indiquez « oui » en minuscule, sinon, mettez simplement « a »

Ceci peut se produire lors de mise à jour

**Pour toutes autres questions,
nous sommes à votre disposition**

Jam.developpement@gmail.com
support@plantprint.fr