



### ENTRETIEN RÉGULIER

TÂCHE	FRÉQUENCE
Vider le bac et nettoyer le filtre	Après chaque cycle de nettoyage, videz votre bac à poussières et tapez votre filtre contre le côté d'une poubelle pour enlever les saletés et les résidus qui s'y trouvent.
Entretien régulier	Nettoyez vos brosses, filtres et capteurs Neato toutes les 2 semaines.
Changer les filtres	Tous les 2 mois.
Changer la brosse principale	Tous les 9 mois.
Changer la brosse latérale	Si nécessaire.
Remplacer la batterie	Après 1,5 an d'utilisation.

### RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DE CONNECTIVITÉ

#### IMPOSSIBLE DE CONNECTER MON ROBOT - NE PAS INITIALISER LA CONNEXION AVANT D'ENTENDRE LE « BIP »

- Attendez que votre Neato émette un son. Vous appuyez peut-être trop tôt sur le bouton « Connecter au point d'accès du robot ».
- Relancez la procédure de connexion facile et attendez que Neato émette un son avant d'appuyer sur le bouton.

#### IMPOSSIBLE DE CONNECTER MON ROBOT - IMPOSSIBLE DE PASSER L'ÉTAPE « SE CONNECTER À INTERNET »

- Vérifiez que les sites https sécurisés, tels que gmail ou <https://www.httpshhttps.com/>, sont accessibles avec votre appareil mobile sur ce ssid du réseau.
- Vérifiez que le port 443 n'est pas bloqué dans les paramètres du routeur. Vérifiez toutes les restrictions ou paramètres DNS. Si le DNS (ports 52 ou 53) est explicitement interdit, autorisez-le.
- S'il existe une règle pour autoriser SEULEMENT le trafic sur le port 80, ajoutez HTTPS / SSL (port 443) et DNS (port 53).
- Si vous ne pouvez pas autoriser le trafic sur le port 53, cela devrait fonctionner tout de même, ce n'est pas essentiel.
- Utilisez des serveurs Google NPS au lieu de votre routeur ou FAI (le DNS principal de Google est 8.8.8.8 et le secondaire est 8.8.4.4) et essayez de vous reconnecter.
- Si vous ne parvenez toujours pas à connecter le robot, contactez votre service à la clientèle Neato qui pourra vous aider davantage.

**REMARQUE :** Actuellement, Neato n'offre pas d'assistance pour la sécurisation de mot de passe pour entreprise (WEP EAP).

#### IMPOSSIBLE DE CONNECTER MON ROBOT - IMPOSSIBLE DE PASSER L'ÉTAPE « ENREGISTRER MON ROBOT SUR LE SERVEUR NEATO »

- Assurez-vous que votre robot n'est pas déjà enregistré sur un compte différent.
- Vérifiez que votre tablette ou votre smartphone est connecté au même réseau Wi-Fi. Utilisez votre appareil et allez sur <https://beehive.neatocloud.com>. Ceci devrait vous rediriger sur le site [neatorobotics.com](http://neatorobotics.com).
- Si vous n'êtes pas redirigé sur le site web [neatorobotics.com](http://neatorobotics.com), redémarrez votre routeur et contactez votre fournisseur d'accès Internet pour l'informer que vous ne pouvez pas accéder aux sites web sécurisés SSL sécurisés.

#### MON ROBOT SE DÉCONNECTE DE FAÇON INTERMITTENTE - LE ROBOT DIT QU'IL EST « HORS LIGNE » LORSQU'IL EST EN COURS DE FONCTIONNEMENT

- Votre robot devrait se connecter dès qu'il captera le Wi-Fi. Les cartes sont enregistrées sur le robot, donc s'il se déconnecte en cours de fonctionnement, il doit tout de même respecter les fonctions du Floor Planner telles que les lignes de délimitation et le nettoyage par zone sur les appareils compatibles.
- Votre routeur Wi-Fi se trouve-t-il à un emplacement central ? Trouvez les zones mortes, marchez avec votre smartphone/tablette pour voir si le signal chute à une à deux barres. Est-il possible de déplacer le routeur et d'éliminer le déficit de couverture ? (Essayez ceci en dernier recours).
- Si vous avez un aspirateur D7 et que vous utilisez un Wi-Fi 5 GHz, essayez de passer à 2,4 GHz.
- Vérifiez la version du logiciel de votre robot. Votre robot doit avoir la version 4.2.3 ou une version plus récente.
- Réinitialisez le robot, arrêtez complètement l'application et redémarrez.
- Si cela ne fonctionne pas, appelez notre équipe du service à la clientèle.

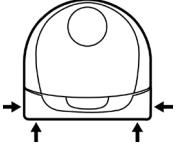
#### MON ROBOT DIT QU'IL EST « HORS LIGNE » LORSQU'IL EST SUR LA BASE DE CHARGEMENT

1. Le Wi-Fi fonctionne-t-il correctement ? Avez-vous effectué des changements dans vos paramètres Wi-Fi récemment qui pourraient causer un problème ?
2. Vérifiez la version du logiciel de votre robot. Votre robot doit avoir la version 4.2.3 ou une version plus récente.
3. Réinitialisez le robot, arrêtez complètement l'application et redémarrez. Attendez 10 minutes et regardez si le message « hors ligne » disparaît.
4. Si vous utilisez un Wi-Fi 5 GHz, essayez de passer à 2,4 GHz et reprenez à l'étape 3.
5. Si cela ne fonctionne pas, supprimez le réseau et reconnectez-vous.
6. Si cela ne fonctionne toujours pas, contactez Neato pour obtenir de l'aide.

**Réinitialiser le robot :** Appuyez sur le bouton de démarrage jusqu'à ce que le robot s'éteigne. Puis appuyez à nouveau sur le bouton de démarrage afin de le rallumer.

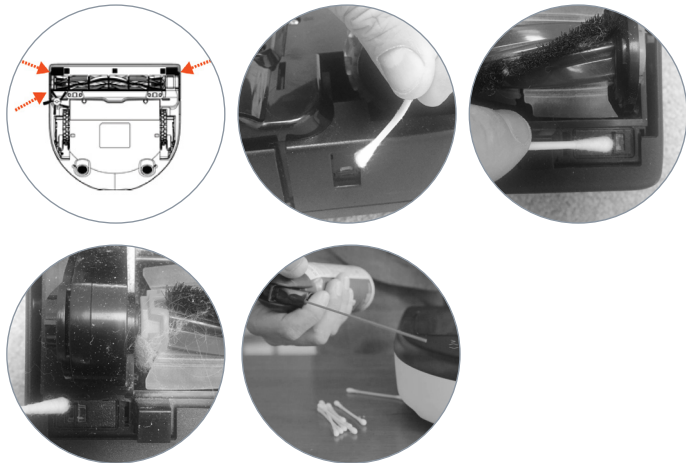
**Accédez au mode d'association de Wi-Fi :** Appuyez sur le pare-chocs latéral droit et maintenez-le enfoncé au même temps que le bouton de démarrage jusqu'à ce que le robot s'éteigne. Remettez-le en marche. Le Wi-Fi devrait clignoter sur l'écran LCD.

## RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DE NAVIGATION

CODE ERREUR	MARCHE À SUIVRE
Dégagez mon chemin 2000-2012	Vérifiez l'environnement, nettoyez les capteurs, nettoyez les brosses, vérifiez les roues et les pare-chocs <a href="https://support.neatorobotics.com/hc/en-us/articles/233424347">https://support.neatorobotics.com/hc/en-us/articles/233424347</a> .
Champ de vision bloqué 1000-4000	Nettoyez tous les capteurs, y compris le module laser (voir les Conseils d'entretien).
Nettoyez-moi pour que je puisse voir	Assurez-vous que le film protecteur de l'écran a été complètement retiré et qu'il n'en reste pas des morceaux qui bloqueraient la vision du robot. Nettoyez la surface avec un chiffon doux (voir les Conseils d'entretien).
Pare-chocs bloqué	 <p>Assurez-vous que le pare-chocs bouge librement et se clique dans les quatre directions. Cliquez rapidement dans chaque direction plusieurs fois pour vérifier que tous les capteurs sont bien installés et ne se coincent pas.</p>
Erreur de vision 4101-4102	Appuyez sur le bouton de démarrage pour redémarrer le robot.
Chemin jusqu'à la zone encombré (2013)	Dégagez le chemin. Le robot n'est pas suffisamment intelligent pour essayer de prendre un autre chemin pour accéder à la zone lorsque le chemin d'origine est complètement bloqué. Agrandissez les zones pour donner au robot plus d'options pour trouver de nouveaux chemins.

## CONSEILS D'ENTRETIEN

### 1. Nettoyer tous les capteurs



**2. Nettoyer le laser** – Deux lentilles sont situées sur le dessus de votre Neato à l'intérieur de la tourelle ronde. Ces lentilles permettent à votre Neato de dessiner une pièce. – Utilisez un coton-tige pour tourner la tourelle 5 fois dans chaque direction sans passer le coton-tige sur l'œil du laser. – Utilisez de l'air comprimé pour vaporiser quelques jets d'air sur la tourelle.

**3. Nettoyer la brosse** – Enlevez la brosse du robot et retirez les cheveux et les débris.

**4. Vérifier les roues et les pare-chocs** – Assurez-vous que les pare-chocs bougent librement et se cliquent dans les quatre directions, cliquez rapidement dans chaque direction plusieurs fois pour vérifier que tous les capteurs sont bien installés et ne se coincent pas.

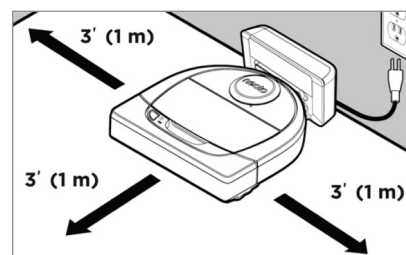
**5. Vérifier le robot** – Retirez tous les autocollants ou objets sur le dessus du robot.

## MON NEATO NE SE RECHARGE PAS

Si votre Neato ne se recharge pas, veuillez suivre les étapes suivantes :

- Assurez-vous que la prise de courant à laquelle la base de chargement est branchée est sous tension. Parfois, l'alimentation électrique peut être coupée à l'aide d'un interrupteur.
- Nettoyez les barres de charge de la base de chargement et le robot avec un chiffon sec et assurez-vous qu'elles sont propres.
- Assurez-vous que le câble connecté à l'arrière de la base de chargement est complètement enfoncé.
- Essayez une autre source de courant ou connectez directement la base de chargement à la prise et non à la multiprise pour voir si le Neato se recharge.
- Patiencez. Cela peut prendre jusqu'à une minute avant que Neato n'affiche quelque chose à l'écran ou que les voyants autour des boutons s'allument. Si aucune activité n'est détectée, cliquez sur le bouton de démarrage pour démarrer et assurez-vous que l'interrupteur marche/arrêt est en position de marche à l'intérieur du bac à poussières (pour les modèles Botvac Connected et D80/D85).

## MON ROBOT NE PASSE PAS L'ÉTAPE « REPRISSE DE POSITION » – VÉRIFIER L'ENVIRONNEMENT



- Veuillez à laisser un espace d'environ 1 mètre sur les deux côtés et devant le robot. (Un bon endroit pour la base de chargement est à proximité d'un coin).
- Votre Neato et sa base de chargement doivent être sur une surface plane et solide.
- Évitez d'installer la base dans un endroit exposé à la lumière directe du soleil, près de baies vitrées ou d'objets riches en métal.
- Vérifiez que la base de chargement n'a pas été déplacée depuis la création de la carte.
- Confirmez que les portes et les meubles à moins de 3 à 5 mètres de la base de chargement n'ont pas changé de façon significative depuis que la carte a été créée et que les lignes de délimitation ont été initialement configurées. Cela comprend les repose-pieds, les paniers à linge et autres éléments solides que le robot peut voir lorsqu'il quitte la base.
- Si cela ne fonctionne pas, vous devez recréer une nouvelle carte.

## RÉSOLUTION DES PROBLÈMES DE NAVIGATION

### LIGNES DE DÉLIMITATION IGNORÉES

#### Vérifier l'environnement

- Vérifiez que la position des objets autour des lignes de délimitation n'a pas changé de façon significative depuis que la carte a été créée. Cela peut constituer la raison pour laquelle le robot ignore les lignes de délimitation.

#### Comparer la carte réelle et virtuelle de l'appli

- Vérifiez la carte à l'endroit où vous avez vu le robot ignorer une ligne de délimitation et comparez avec la carte de nettoyage générée à la fin du cycle.
- Vérifiez que les lignes de délimitation sont correctement définies et qu'il n'y a pas de vide qui permettrait au robot d'ignorer la ligne dessinée.

#### Redessinez et enregistrez les lignes de délimitation.

- Veillez à ce que les lignes de délimitation bloquent complètement l'accès à la zone à laquelle vous ne souhaitez pas que le robot accède.
- Assurez-vous que les lignes de délimitation vont plus loin que les murs afin que le robot ne se faufile pas à travers de petites brèches dans les lignes de délimitation.

### MON ROBOT NE SE FIXE PAS CORRECTEMENT À LA BASE

#### Vérifier la base de chargement :

- Assurez-vous que la base est installée sur une surface solide, contre un mur et dispose d'un espace libre d'environ 1 mètre tout autour.
- Évitez d'installer la base dans un endroit exposé à la lumière directe du soleil, près de baies vitrées ou d'objets riches en métal.
- Vérifiez que la base est branchée correctement.

#### Nettoyer les capteurs :

- Voir les Conseils d'entretien

### NE PARVIENT PAS À TERMINER / IGNORE UNE PIÈCE LORS DE LA CRÉATION DE LA CARTE / COMMENCE À ÉVITER UNE PIÈCE QU'IL NETTOYAIT AUPARAVANT

1. Vérifiez que le robot est physiquement capable de se rendre dans la pièce ignorée (hauteur du sol, porte ouverte).
2. Placez à nouveau le robot sur la base et réessayez.
3. Essayez de déplacer la base, créez une nouvelle carte.
4. Si le problème persiste, contactez le service à la clientèle Neato pour vous aider à le résoudre.

### « APPUYEZ SUR OK POUR CONTINUER » AVEC CODE NUMÉRIQUE

- Suivez les étapes de la section Conseils d'entretien.
- Ensuite, essayez de réinitialiser votre Neato, lorsque celui-ci n'est pas sur la base de chargement, en appuyant sur le bouton de démarrage et en le maintenant enfoncé pendant 30 secondes. Les voyants sur le Neato s'éteignent. Veuillez attendre environ une minute que Neato s'allume lorsque vous entendrez le son de démarrage.

### « DÉGAGEZ MON CHEMIN » AVEC CODE NUMÉRIQUE

- Cette erreur peut être due à un certain nombre de facteurs, y compris le fait que votre Neato doit être nettoyé et entretenu (voir les Conseils d'entretien), ou à l'environnement de votre maison.
- Tout d'abord, suivez les étapes de la section Conseils d'entretien.
- Veillez à ce que votre Neato soit libre de ses mouvements s'il était coincé ou si quelque chose était coincé dans les roues ou la brosse.
- Assurez-vous que rien n'empêche le robot d'avancer (p. ex. obstacles, le robot est pris dans des câbles, il n'est pas à plat sur le sol ou se trouve au-dessus d'une bouche d'aération au sol qui déclenche le capteur de chute).
- Assurez-vous que rien n'a changé dans l'environnement depuis que le robot a commencé à nettoyer (p. ex. : meubles déplacés, le robot a changé de pièce).
- Si l'erreur persiste, essayez de réinitialiser votre Neato, lorsque celui-ci n'est pas sur la base de chargement, en appuyant sur le bouton de démarrage et en le maintenant enfoncé pendant 30 secondes. Les voyants sur le Neato s'éteignent. Veuillez attendre environ une minute que Neato s'allume.
- Si le problème persiste, contactez le service à la clientèle Neato pour vous aider à le résoudre.

## NOUS CONTACTER

Si les problèmes persistent, n'hésitez pas à contacter le service à la clientèle Neato :

[rosie@neatorobotics.com](mailto:rosie@neatorobotics.com)

PAYS	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE
Autriche	+43-122-97431
Danemark	+45-6991-8575
Finlande	+358-9424-51981
France	+33-97-518-0294
Allemagne	+49-302-2403-0237
Islande	+354-800-7670
Irlande	+35-376-680-5619
Italie	+39-029-475-5004
Pays-Bas	+31-85-888-4740
Norvège	+47-85-295-491
Espagne	+34-911-230-899
Suède	+46-8-4468-3573
Suisse	+41-435083146
Royaume-Uni	+44-20-3318-2995