

Guide de dépannage / Questionnaire de demande d'assistance

Guide de dépannage

Nous sommes désolés que vous ayez un problème avec votre SBrick.

Avant de contacter le support technique, nous allons essayer de déterminer votre problème et essayer de le résoudre avec les cas plus courants.

Veuillez suivre attentivement les étapes décrites ci-dessous.

1. Préparer le test de base. Pour cela, vous avez besoin :

- a. Un boîtier de batterie LEGO original, non modifié, et un câble rallonge.
- b. Un moteur M, L ou XL LEGO, original, non modifié, ou une LED.
- c. Votre SBrick ou SBrick Plus qui semble être défectueux
- d. Ne faire aucun branchement entre ces éléments. Si l'un d'entre eux est connecté, débranchez-le.

2. Vérifier le fonctionnement correct des éléments LEGO : le boîtier de batterie, le câble rallonge et le moteur (M, L ou XL) ou la LED :

- a. Vérifier l'état de vos piles dans le boîtier de batterie.
 - i. Assurez-vous qu'elles fonctionnent soit en les testant sur un autre appareil soit avec un testeur de piles. Les changer si nécessaire.
 - ii. Assurez-vous également que les contacts piles/boîtier sont propres et qu'il n'y a eu aucunes coulures. Nettoyer si nécessaire.
- b. Allumer le boîtier de batterie. La LED verte près de l'interrupteur doit s'allumer.
 - i. Si ce n'est pas le cas, votre boîtier de batterie est défectueux ou cela provient des piles malgré les tests ci-dessus.
 - ii. Essayez de remplacer les piles, de nettoyer les contacts ou de faire le test avec un autre boîtier de batterie.
- c. Connecter le câble rallonge au boîtier de batterie.
- d. Connecter l'autre partie du câble rallonge au moteur ou à la LED.
- e. Allumer le boîtier de batterie. Essayez dans les deux sens. Le moteur doit tourner dans les deux sens, la LED doit également s'allumer dans les deux cas.

3. Essayez d'allumer le SBrick.

- a. Connectez le SBrick au boîtier de batterie à l'aide du câble rallonge. Utilisez la batterie et le câble de rallonge que vous venez de tester.
- b. Allumez le boîtier de batterie. La LED sur le boîtier de la batterie doit s'allumer.
- c. La LED sur le SBrick devrait également s'allumer après environ une seconde.

d. Si votre SBrick ne s'éteint pas, c'est qu'il est soit défectueux, soit qu'il a un très vieux firmware. (certains produits SBrick disponibles peuvent être livrés avec un firmware qui n'allume pas la LED par défaut.)

4. Se connecter au SBrick

a. Utilisez votre smartphone (un iPhone ou un téléphone Android) et l'application SBrick officielle pour rechercher l'icône SBrick

b. Si votre SBrick n'est pas sur la liste, alors l'une des choses suivantes provoque votre des problèmes :

i. Votre SBrick est défectueux

1. Si votre téléphone n'a aucun problème à s'afficher et à se connecter à d'autres appareils.

ii. Il y a un problème de compatibilité entre votre téléphone et le SBrick

1. Si votre téléphone ne peut pas lister plus d'un SBrick, ou se comporte comme suit de façon irrégulière avec plus d'un.

iii. Il y a un problème avec votre smartphone.

1. Si vous rencontrez des problèmes avec d'autres appareils BLE tels que votre smart watch, thermomètre ou tout autre appareil.

5. Contrôler le moteur ou la LED

a. Connectez-vous à votre SBrick avec votre smartphone.

b. Connectez le moteur ou la LED au port A.

c. Essayez de contrôler le moteur ou la LED sur le port A.

d. Essayez les étapes b et c avec les ports B, C et D également.

e. Prenez note de tout ce qui ne fonctionne pas, et contactez le support technique pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Questionnaire de demande d'assistance

Afin de prendre en compte votre demande, merci de répondre et nous fournir les éléments ci-dessous :

1. Assurez-vous de consulter et de procéder à la vérification des éléments indiqués dans le Guide de dépannage. Cela vous permettra de récupérer des informations importantes sur votre problème et pourrait même vous aider à le résoudre.

2. Indiquez nous si votre SBrick est sorti de l'emballage défectueux ou a fonctionné correctement pendant un certain temps avant qu'il ne se mette à dysfonctionner.

3. Indiquez nous votre date d'achat de votre SBrick et joignez votre facture.

4. Quel est l'appareil que vous essayez d'utiliser avec SBrick ? (par ex. "OnePlus 5T")
5. Quelle est la version du système d'exploitation de votre appareil ? (par ex. "Android 9.0")
6. Vérifiez votre version de l'application SBrick (par ex. "v4.4 Update 13")
7. Vérifier la version du matériel et du firmware du SBrick (s'il est connecté, par exemple "hardware12, firmware 25")