

**SECTOR
ALARM**)))

La Clé de votre Sérénité



Caméras de surveillance HD

Sector Alarm

Manuel utilisateur

Caméras de surveillance HD

Sector Alarm

Ce guide d'utilisation a pour but de vous aider dans l'utilisation quotidienne de votre nouveau système de vidéosurveillance. Lisez-le pour obtenir des conseils utiles et des conseils de dépannage. Nous espérons que vous serez satisfait de vos nouveaux produits vidéo !

Vie privée

En tant que client, vous êtes le responsable du traitement des données pour le service vidéo conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de l'utilisation de ce service. L'application dispose d'une série de fonctions d'enregistrement vidéo et audio différentes. Celles-ci comprennent, entre autres, la possibilité d'enregistrer et de transmettre des vidéos, des images fixes et du son, soit ensemble, soit séparément, de fixer la durée de l'enregistrement et de paramétrer la durée de stockage des enregistrements (7 (sept) jours maximum), de déterminer les personnes qui peuvent avoir accès aux séquences/enregistrements diffusés en direct sur l'application et à qui les envoyer/transmettre. Les utilisateurs peuvent également paramétrer la zone à filmer, si la caméra doit commencer à filmer lorsqu'un mouvement est détecté, si la date doit être affichée sur les photo/vidéos, la sensibilité, la vision nocturne, le mode WDR (réglages contraste et luminosité), etc.

En tant que responsable du traitement des données, vous devez veiller à ce que le service vidéo soit utilisé en conformité avec la législation sur la protection de la vie privée, notamment vis-à-vis du RGPD, ainsi que les règles énoncées dans la loi française concernant le droit à l'image, les règles de confidentialité établies par la jurisprudence et d'autres règles sur la protection de la vie privée. Notez que même si l'enregistrement est légal, il peut néanmoins être illégal de le transmettre, le publier ou le stocker pendant plus de 7 (sept) jours, et que d'autres utilisations peuvent également être interdites. Cela s'applique également à toutes règles spécifiques relatives aux mesures de contrôle dans l'entreprise et en particulier à la surveillance vidéo ; cf. l'article 13 du RGPD et l'article 104 de la loi « Informatique et Libertés ».

Sector Alarm et ses partenaires déclinent toute responsabilité quant aux défauts d'utilisation du service vidéo dans l'application et sur l'espace client <https://mespages.sectoralarm.fr/>. Par ailleurs, les Conditions Générales de vente et d'utilisation de Sector Alarm pour les services d'alarme qui ont été remises à la signature du contrat sont à prendre en compte, ainsi que la Déclaration de protection des données disponible sur notre site Internet <https://www.sectoralarm.fr/declaration-de-protection-des-donnees/>.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.

Bien cordialement,
Sector Alarm

Sommaire

1. CAMERA DE SURVEILLANCE HD

Présentation	4
Etat du bouton LED	4
Caractéristiques techniques	5

2. CAMERA DE SURVEILLANCE MOBILE HD

Présentation	6
Activer la fonction Bluetooth	6
Configurer et recevoir un appel sortant	6
Démarrer un appel depuis la caméra	6
Répondre à un appel depuis l'Application	6
Etat du bouton LED	7
Caractéristiques techniques	7

3. CAMERA DE SURVEILLANCE EXTERIEURE HD

Présentation	8
Etat du bouton LED	8
Caractéristiques techniques	9

4 VISIOPHONE HD CONNECTE

Caractéristiques techniques	10
-----------------------------	----

6 APPLICATION SECTOR ALARM VIDEO

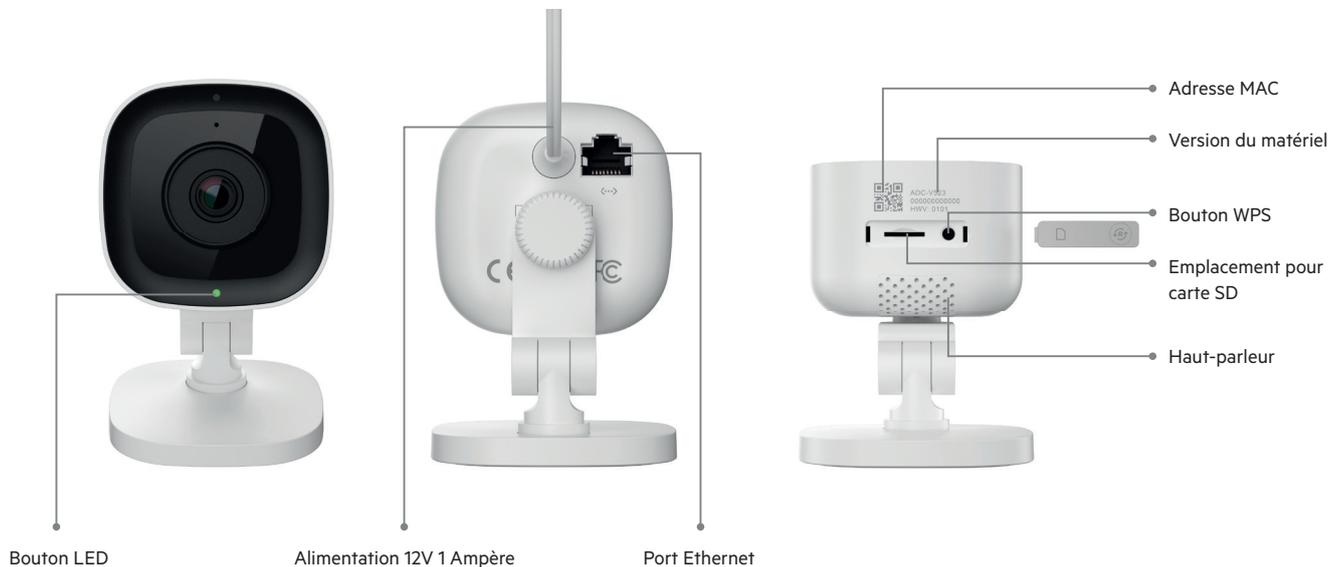
Règles et notifications des caméras	11
Configuration des notifications	11
Règles d'enregistrement	12
Créer des règles d'enregistrement	12
Recalibrage de la caméra	13

7 RESOLUTION DES PROBLEMES

Wi-Fi	14
Faible intensité du signal Wi-Fi	14
Vitesse lente du Wi-Fi	14
Problèmes liés à l'application	15
Application indisponible dans l'App Store et Google Play	15
Impossible de télécharger la vidéo	15
Notifications push ne fonctionnent pas	15
Impossible d'entendre le son	16
Impossible de mener une conversation à deux	16
Impossible de télécharger des vidéos	16
Impossible de voir la vidéo en direct	16
Dysfonctionnement de l'application	17
Impossible de protéger la vidéo	17
Impossible de créer/modifier la règle d'enregistrement	17
Caméra en mode enregistrement mais l'app signale le mode hors ligne	17
Impossible de se connecter	17

1. Caméra de surveillance HD

Présentation



Etat du bouton LED

●	Eteint	Pas d'alimentation électrique
●●●●	Rouge clignotant	Caméra en marche
●●●●	Vert clignotant	Connexion au réseau local
●	Vert	Connecté à Sector Alarm
●●●●	Bleu clignotant	Mode WPS
○ ○ ○ ○	Blanc clignotant	Mode point d'accès
●	Rouge	Pas de connexion (locale ou internet)
●●●●	Rouge et vert clignotant	Réinitialisation

Composant	Description
Etat LED	Indique l'état du réseau ou le mode dans lequel la caméra est actuellement. Pour plus d'informations, voir la section Guide des LED.
Alimentation 12V 1 Ampère	Cordon d'alimentation de la caméra à la prise murale. Cela permet d'alimenter la caméra.
Port Ethernet	Permet aux installateurs de connecter la caméra directement à un routeur.
Adresse MAC	Adresse MAC de la caméra.
Version du matériel	Version de la caméra.
Protection en caoutchouc	Couvercle utilisé pour protéger la fente de la carte SD et le bouton de réinitialisation. Il est utile pour empêcher la poussière d'entrer dans la fente de la carte SD et pour éviter que la caméra ne soit accidentellement réinitialisée.
Bouton WPS	Met la caméra en mode WPS ou le réinitialise.
Emplacement pour carte SD	Fente permettant d'insérer une carte SD pour enregistrer les vidéos.
Haut-parleur	Haut-parleur utilisé pour mener des conversations bidirectionnelles avec un utilisateur mobile.

Caractéristiques Techniques

Rubrique	Caractéristiques
Capteur d'images	1/2.7" CMOS, 2.1 MP, 1920x1080
Objectif/Angle de vue	3.0 mm, F2.0, 117 degrés
Portée IR	Jusqu'à 4.6 m
Angle de calibrage optimal de la caméra	30–60 degrés, avec la ligne d'horizon au niveau du sol
Réglage de l'image	Rotation, luminosité, contraste, saturation, netteté, exposition
HDR ?	Oui
Cryptage vidéo	AES 256
Fréquence d'images vidéo sauvegardée	1–30 FPS
Son bidirectionnel ?	Oui
Connexion au réseau	Ethernet ou Wi-Fi 802.11 b/g/n, 2.4 et 5 GHz
Température de fonctionnement	0–40°C
Gestion de l'humidité	<95% sans condensation
Dimensions	6.1 x 7.6 x 9.4 cm
Tension	12 VDC

2. Caméra de surveillance mobile HD

Présentation



Activer la fonction Bluetooth

Sur le dessus de l'appareil, appuyez sur le bouton Menu (correspondant au point), puis utilisez les boutons de volume + ou - jusqu'à ce que vous sélectionniez l'activation Bluetooth. Une fois en mode Bluetooth, il ne vous reste plus qu'à utiliser votre appareil pour l'appairer.

Configurer et recevoir un appel sortant

Connectez-vous à l'Application Sector Alarm Vidéo.

1. Sélectionnez 
2. Puis **Notifications**
3. Cliquez sur 
4. Puis sur **Appel vidéo**
5. Indiquez le nom de référence que vous souhaitez avoir pour cette notification.
6. Dans la section **Pour les appareils sélectionnés**, sélectionnez la bonne caméra pour activer cette notification.
7. Cliquez ensuite sur **Bouton poussé**, si ce n'est pas déjà fait.
8. Configurez le délai et le filtrage de la notification.
9. Sélectionnez ensuite **Enregistrer**. Il est nécessaire d'attendre quelques instants pour que la configuration prenne effet. Vous pouvez alors commencer à utiliser la fonction d'appel sortant.

Démarrer un appel depuis la caméra

Appuyez sur  la caméra. La caméra émettra une sonnerie et votre contact recevra une notification sur son téléphone portable.

Répondre à un appel

1. Lorsque la notification apparaît sur l'appareil du client, sélectionnez **Répondre**. La diffusion en direct de la caméra sélectionnée sera alors prête.
2. Pour parler, appuyez et continuez d'appuyer sur 
3. Pour écouter, relâchez le bouton 
4. Pour raccrocher, quittez la page de diffusion en direct.

État du bouton LED

●	Eteint	Pas d'alimentation électricité
●	Vert	Connecté à Sector Alarm
●●●●	Vert clignotant	Connexion au réseau local
●●●●	Rouge et vert clignotant	Réinitialisation
●	Rouge	Pas de connexion (locale ou internet)
●●●●	Rouge clignotant	Caméra en marche
○ ○ ○ ○	Blanc clignotant	Mode point d'accès

Composant

Description

Etat LED	Indique l'état du réseau ou le mode dans lequel la caméra est actuellement. Pour plus d'informations, voir la section Guide des LED.
Alimentation 12V 1 Ampère	Cordon d'alimentation de la caméra à la prise murale. Cela permet d'alimenter la caméra.
Connexion Ethernet RJ-45	Permet aux installateurs de connecter la caméra directement à un routeur.
Emplacement pour carte SD	Adresse MAC de la caméra.

Caractéristiques Techniques

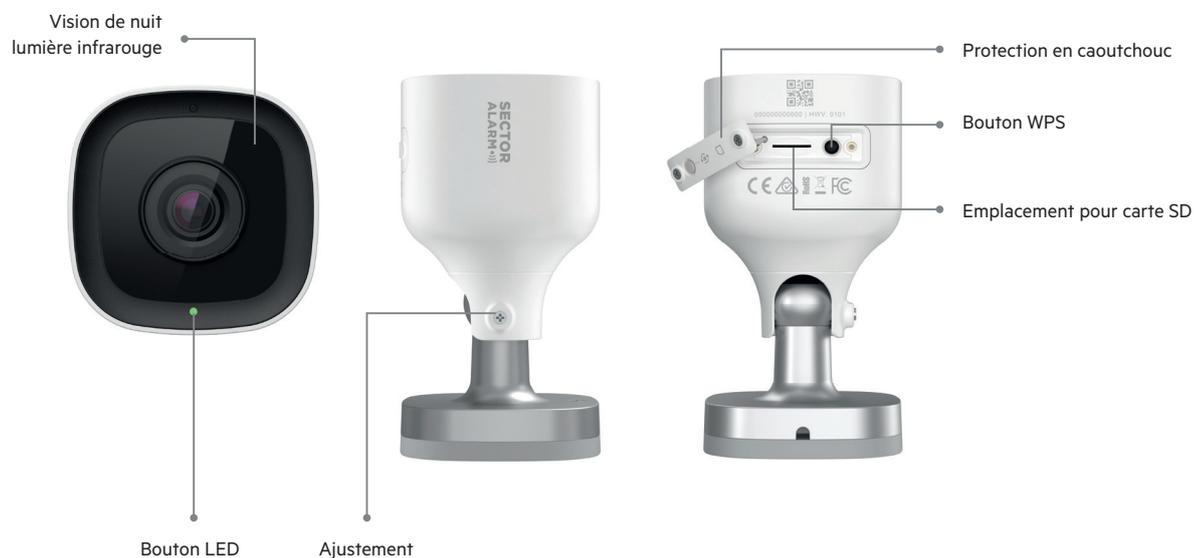
Rubrique

Caractéristiques

Compression d'enregistrement	H.264
Capteur d'images	1/2.9" CMOS, 6.8 MP, 3096x2202
Objectif/Angle de vue	1.62 mm, F2.3 180 degrés
Sensibilité à la lumière	0 lux avec IR
Portée IR	Jusqu'à 5 m
Angle de calibrage optimal de la caméra	30–60 degrés, avec la ligne d'horizon au niveau du sol
Réglage de l'image	Rotation, luminosité, contraste, saturation, netteté, exposition
Cryptage vidéo	AES 256
Son bidirectionnel ?	Oui
Connexion sans fil	802.11 b/g/n, 2.4 et 5 GHz
Connexion Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, PoE activé
Température de fonctionnement	0–40°C
Gestion de l'humidité	20–80% (sans condensation) RH
Dimensions	7.9 x 7.9 x 13.2 cm
Tension	12 VDC

3. Caméra de surveillance extérieure HD

Présentation



Etat du bouton LED

●	Eteint	Pas d'alimentation électrique
●	Vert	Connecté à Sector Alarm
●●●●	Vert clignotant	Connexion au réseau local
●●●●	Rouge et vert clignotant	Réinitialisation
●	Rouge	Pas de connexion (locale ou internet)
●●●●	Rouge clignotant	Caméra en marche
○ ○ ○ ○	Blanc clignotant	Mode point d'accès

Composant	Description
Lumières infrarouges	Les lumières infrarouges permettent à la caméra d'enregistrer des vidéos en basse luminosité.
Etat LED	Indique l'état du réseau ou le mode dans lequel la caméra est actuellement. Pour plus d'informations, voir la section Guide des LED.
Protection en caoutchouc	Couvercle utilisé pour protéger la fente de la carte SD et le bouton de réinitialisation. Il est utile pour empêcher la poussière d'entrer dans la fente de la carte SD et pour éviter que la caméra ne soit accidentellement mis en défaut.
Bouton WPS	Met la caméra en mode WPS ou le réinitialise.
Emplacement pour carte SD	Fente permettant d'insérer une carte SD pour enregistrer les vidéos.
Ajustement	Permet de régler l'angle de la caméra.

Caractéristiques Techniques

Item	Spécification
Indice de protection	IP66 - Indice de protection eau et poussières
Compression d'enregistrement	H.264
Capteur d'images	1/2.7" CMOS, 2.1 MP, 1920x1080
Objectif/Angle de vue	3.0 mm, F2.0, 117 degrés
Portée IR	Jusqu'à 12 m
Angle de calibrage optimal de la caméra	30–60 degrés, avec la ligne d'horizon au niveau du sol
Réglage de l'image	Rotation, luminosité, contraste, saturation, netteté, exposition
Cryptage vidéo	AES 256
Son bidirectionnel ?	Non
Connexion sans fil	802.11 b/g/n, 2.4 et 5 GHz
Connexion Ethernet	1/100 Mbps RJ-45, PoE activé
Température de fonctionnement	-25–45°C
Gestion de l'humidité	<95% sans condensation
Dimensions	6.4 x 6.4 x 11.4 cm
Tension	12 VDC

4. Visiophone HD connecté

Caractéristiques techniques



Rubrique	Spécification
Résolution	<ul style="list-style-type: none">• En direct : 720p HD• Enregistrement : 720p HD
Objectif/Angle de vue	Mise à l'échelle automatique, couleur 180 degrés
Vision de nuit	Infrarouge
Motion Sensor Range	2.5 m
Cryptage vidéo	AES 256
Microphone	Microphone omnidirectionnel
Son bidirectionnel ?	Oui
Connexion sans fil	802.11 b/g/n, 2.4 GHz jusqu'à 150Mbps
Température de fonctionnement	-40-60°C
Gestion de l'humidité	100% condensation, résistant à l'eau
Dimensions	7.1 x 2.2 cm
Tension	10-36VAC, 10VA, ou 12 VDC

6. Application Sector Alarm Vidéo

Avant de pouvoir installer vos caméras, vous devez télécharger l'application Sector Alarm vidéo. L'application vidéo est disponible sur Google Play et l'Apple App Store.

Vous pouvez accéder à la page de téléchargement en vous rendant à l'app store correspondant via les liens ci-dessous :

-)) [Apple App Store](#)
-)) [Google Play](#)

Règles et notifications des caméras

Les règles et les notifications doivent être mises en place dès l'installation de la caméra. Les règles et les notifications fonctionnent ensemble pour vous fournir une sécurité supplémentaire via l'application Sector Alarm vidéo.

Configuration des notifications

Les notifications d'application sont un moyen important pour votre caméra de vous informer d'un événement afin que vous puissiez prendre des mesures immédiates, si nécessaire.

Pour configurer les notifications :

1. Ouvrez l'application Sector Alarm et cliquez sur le lien de l'application Sector Alarm Vidéo.
2. Cliquez sur le bouton de menu dans le coin supérieur gauche de l'application. Le menu s'affiche.
3. Cliquez sur Notifications. L'écran **des notifications** s'affiche.

NOTE *Veillez à ce que les notifications push soient réglées sur On. Vous devrez peut-être aussi les autoriser via les paramètres du téléphone avant de les activer. Si vous devez les activer à partir des paramètres de votre téléphone, assurez-vous de les activer également dans l'application.*

Par défaut, les actions système à surveiller sont automatiquement créées lors de l'installation de la première caméra.

4. Cliquez sur + dans le coin supérieur droit. L'écran de configuration de la nouvelle règle s'affiche.
5. Cliquez sur **Événement système**. L'écran de notification des événements du système s'affiche.
6. Saisissez un nom pour la notification.

NOTE *Par défaut, le champ du nom est automatiquement rempli. Veuillez saisir un nouveau nom pour cette notification afin d'éviter toute confusion avec la notification qui est créée lorsque vous avez installé votre première caméra.*

7. Cochez les cases situées à côté de chaque événement pour lequel vous souhaitez recevoir une notification.
8. Cliquez sur **+ Ajouter des destinataires** pour ajouter des contacts à notifier lorsqu'un événement est déclenché.
9. Cliquez sur la méthode de communication à côté des informations de contact.

NOTE *Par défaut, les coordonnées du compte sont présentées. Si vous souhaitez ajouter un contact supplémentaire, cliquez sur **+ Ajouter un contact** dans le coin supérieur droit et ajoutez les informations de contact sur l'écran suivant. Veuillez vous assurer que l'étape 9 est terminée avant d'ajouter un nouveau contact. Si vous ne complétez pas l'étape 9, seul le nouveau contact recevra les notifications.*

10. Une fois que tous les modes de contact et les destinataires souhaités ont été sélectionnés, cliquez sur Fermer. Les destinataires sélectionnés et leurs méthodes de contact s'affichent désormais dans la section Destinataire.

11. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer la nouvelle notification. La nouvelle notification est répertoriée sur la page Notifications.

Règles d'enregistrement

Les règles d'enregistrement permettent à la caméra d'enregistrer des vidéos et de les télécharger sur le cloud pour les stocker en toute sécurité.

Cette section aborde les sujets suivants :

- Création de règles d'enregistrement
- Recalibrage de la caméra

Créer des règles d'enregistrement

Pour créer une règle d'enregistrement :

1. Ouvrez l'application Sector Alarm et cliquez sur le lien **In-app** vers l'application Sector Alarm Vidéo.
2. Cliquez sur **Vidéo**. La vue de la caméra en direct s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Équipement** dans le coin supérieur droit. La page Paramètres vidéo s'affiche.
4. Cliquez sur **règle d'enregistrement**. La page Règles d'enregistrement s'affiche.
5. Cliquez sur **+ Nouvelle règle**. La page de déclenchement de la règle s'affiche.
6. Appuyez sur **Analyse vidéo**. La page Règle d'analyse vidéo affiche une liste des caméras disponibles éligibles pour la création de règles.
7. Cliquez sur **la caméra** à associer à la règle. La page Configuration de la détection d'objets vidéo s'affiche.
8. Cliquez sur **OK**. L'application commence à configurer l'analyse vidéo sur la caméra.
9. Une fois que l'application a terminé la configuration de la caméra, cliquez sur **Fermer**. La page de la règle d'analyse vidéo s'affiche.
10. Cliquez sur **la caméra** pour l'associer à la règle. La page Calibration de la caméra s'affiche.
11. Cliquez sur **Continuer**. Il vous sera alors demandé de prendre une série de 5 photos.
12. Suivez les instructions de l'application et prenez les 5 photos. Une fois que vous avez pris les 5 photos, cliquez sur **Soumettre**. La page Calibrage terminé s'affiche.

NOTE Il est impératif que vous suiviez les instructions de l'application pour prendre les 5 photos. Si vous ne le faites pas, la caméra ne pourra pas être recalibrée. Si vous utilisez un appareil iOS, veuillez noter qu'après avoir appuyé sur "Soumettre", l'application est occupée à calibrer la caméra, bien que rien ne l'indique à l'écran.

15. Sélectionnez le type de règle :

NOTE Vous ne pouvez associer qu'une seule caméra par règle.

objet pénètre dans la zone.

B. Tripwire

Un tripwire est une ligne invisible sur laquelle la caméra fait la mise au point. La caméra ne commence à enregistrer que lorsqu'un objet franchit cette ligne.

16. Cliquez sur **Suivant**. La page de configuration des règles s'affiche.
17. Entrez un nom pour la règle.
18. Touchez et faites glisser les coins de la zone ou du fil de déclenchement pour couvrir la zone à partir de laquelle vous souhaitez capturer la vidéo. Il s'agit de la zone dans laquelle l'objet va traverser et qui déclenchera la caméra pour capturer la vidéo.
19. Sélectionnez la durée pendant laquelle l'objet doit se trouver dans la zone d'intérêt. Il s'agit de la durée pendant laquelle l'objet se trouve dans la zone d'intérêt avant qu'une vidéo ne soit enregistrée.
20. Définissez le délai minimum entre les clips. Il s'agit du temps qui s'écoule entre la fin d'un clip et le début du suivant.

Suite page suivante

21. Fixez l'heure à laquelle la règle doit être appliquée.
 - A. A tout moment
 - B. Période spécifiée par l'utilisateur
22. Sélectionnez le type d'objet pour la notification.
 - A. Personne
 - B. Véhicule
 - C. Animal
 - D. non identifié
23. Sélectionnez le type de notification
 - A. Notification Push de l'application
 - B. E-mail
24. Cliquez sur "Enregistrer". Votre règle a été créée et la page Règles d'enregistrement s'affiche.

NOTE Si vous souhaitez que cette règle s'applique à plusieurs moments de la journée, vous devrez créer une règle pour chaque période souhaitée. Par exemple, vous pouvez créer des règles avec les mêmes paramètres de détection à exécuter pendant que vous êtes au travail et pendant votre sommeil, mais pas pendant que vous êtes à la maison.

Recalibrage de la caméra

Lors de la création des règles d'enregistrement, le calibrage des caméras a lieu pendant le flux de création. Si votre caméra a des difficultés à détecter des objets ou si vous la déplacez, vous devrez peut-être la recalibrer.

Pour calibrer votre caméra :

1. Ouvrez l'application Sector Alarm et cliquez sur **le lien de l'application Sector Alarm Vidéo**
2. Cliquez sur **Vidéo**. La vue de la caméra en direct s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Équipement** dans le coin supérieur droit. Les paramètres vidéo s'affiche.
4. Cliquez sur **Calibrer les caméras**. La liste des caméras et leur date de calibrage, si elles sont calibrées, s'affiche.
5. Cliquez sur **la caméra** que vous souhaitez recalibrer. Comme la caméra a été calibrée précédemment, le message "Calibrage terminé" s'affiche.
6. Cliquez sur **Recommencer**. Le processus de calibrage de la caméra commence et il vous sera demandé de prendre une série de 5 photos.
7. Suivez les instructions de l'application et prenez les 5 photos. Une fois que vous avez pris les 5 photos, cliquez sur **Soumettre**. La page "Calibrage terminé" s'affiche.

NOTE Il est impératif que vous suiviez les instructions de l'application pour prendre les 5 photos. Si vous ne le faites pas, la caméra ne pourra pas être recalibrée. Si vous utilisez un appareil iOS, veuillez noter qu'après avoir appuyé sur "Soumettre", l'application est occupée à calibrer la caméra, bien que rien ne l'indique à l'écran.

8. Cliquez sur **Terminé**. Votre caméra a été recalibrée.

NOTE Vous remarquerez peut-être que la date de calibrage de la caméra n'a pas changé dans l'application après avoir recalibré votre appareil. Soyez rassuré votre caméra a été recalibrée.

7. Résolution des problèmes

Wi-Fi

Faible intensité du signal Wi-Fi

La faible puissance du signal Wi-Fi est la principale cause de la mauvaise performance des caméras.

Consultez le tableau ci-dessous pour résoudre le problème de signal Wi-Fi.

Rubrique	Détail
Problème	La caméra a une faible puissance de signal Wi-Fi
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Placement du routeur à domicile• Il y a trop de réseaux Wi-Fi concurrents à proximité• Il y a trop de dispositifs connectés au routeur
Solution	Placement du routeur : <ol style="list-style-type: none">1. Veiller à ce que le routeur soit placé au centre de la maison2. Assurez-vous que le routeur n'est pas posé sur le sol3. Si le routeur est à côté de gros appareils ou d'objets métalliques, des interférences peuvent exister4. Trop de réseaux Wi-Fi concurrents à proximité : changez le canal diffusé par votre routeur5. Trop de dispositifs connectés au routeur : remplacez votre routeur actuel par un système de maillage

Vitesse lente du Wi-Fi

Si la vitesse du Wi-Fi vers votre caméra est trop lente, la qualité de votre vidéo en sera affectée.

Rubrique	Détail
Problème	Des vitesses Wi-Fi lentes vers/depuis la caméra
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Le débit internet est trop lent• Il y a trop de dispositifs connectés au routeur
Solution	Trop de dispositifs connectés au routeur : <ol style="list-style-type: none">1. Remplacez votre routeur existant par un système de maillage

Problèmes liés à l'application

Application indisponible dans l'App Store/Play Store

Rubrique	Détail
Problème	L'application n'est pas disponible dans l'App Store/Play Store
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Appareil incompatible• Systèmes d'exploitation incompatibles• Pays configuré dans le Store
Solution	<p>Appareil incompatible :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le modèle de votre appareil est compatible <p>NOTE: Certains appareils plus anciens ne peuvent plus répondre aux exigences pour faire fonctionner l'application.</p> <p>Si votre appareil est trop ancien, vous tenter de le mettre à jour ou d'utiliser un appareil plus récent :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mettez à jour votre système d'exploitation avec la dernière version via les paramètres de l'appareil <p>Pays configuré dans le Store :</p> <p>Vérifiez que le téléphone est bien configuré comme un téléphone Français</p>

Impossible de télécharger la vidéo

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de télécharger la vidéo
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Stockage complet• Les autorisations des appareils ne sont pas correctement définies
Solution	<p>Stockage complet :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Visualisez votre espace de stockage disponible sur votre appareil2. Si le stockage est plein à 99 %, vous devrez libérer de l'espace en supprimant des applications ou d'autres fichiers <p>Les autorisations des appareils ne sont pas réglées correctement :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrez les paramètres de votre appareil2. Assurez-vous que l'application a la permission de visualiser et d'enregistrer des images/vidéos

Notifications push ne fonctionnent pas

Rubrique	Détail
Problème	Les notifications push ne fonctionnent pas
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Le paramètre de notification push de l'application n'est pas activé• Les autorisations des appareils ne sont pas correctement définies
Solution	<p>Le paramètre de notification push in-app n'est pas activé :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrir l'application Sector Alarm Vidéo2. Voir l'option Notification dans le menu3. Assurez-vous que les notifications sont réglées sur On4. Assurez-vous que des notifications du système sont créées dans l'application5. Assurez-vous que les notifications du système dans l'application sont réglées sur On <p>Les autorisations des appareils ne sont pas réglées correctement :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrez les paramètres de votre appareil2. Assurez-vous que l'application a la permission de visualiser et d'enregistrer des images/vidéos

Impossible d'entendre le son

Rubrique	Détail
Problème	Impossible d'entendre le son
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Le volume sonore de l'appareil n'est pas assez fort• Le haut-parleur de l'appareil est endommagé
Solution	Le volume sonore de l'appareil n'est pas assez fort : 1. Assurez-vous que le volume de l'appareil est réglé au niveau le plus élevé Le haut-parleur de l'appareil est endommagé : 1. Tester la sortie sonore en utilisant une autre application

Incapacité à mener une conversation à deux

Rubrique	Détail
Problème	Les notifications "push" ne fonctionnent pas
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Les autorisations de l'appareil ne sont pas réglées correctement• Le haut-parleur de l'appareil est endommagé
Solution	1. Ouvrez les paramètres de votre appareil 2. Assurez-vous que l'application a la permission d'utiliser le microphone de l'appareil

Impossible de télécharger des vidéos

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de télécharger des vidéos
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Atteinte de la limite mensuelle de téléchargement• Atteindre la limite de stockage dans le Cloud
Solution	Atteinte de la limite mensuelle de téléchargement : 1. Contactez le service clientèle pour vérifier l'état du quota de téléchargement Atteinte de la limite de stockage dans le Cloud : 1. Contactez le service clientèle pour vérifier l'état du quota de téléchargement

Impossible de voir la vidéo en direct

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de voir la vidéo en direct
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Appareil en mode avion• Caméra hors ligne• Les débits de données des appareils ne sont pas suffisants
Solution	Appareil en mode avion : 1 Désactiver le mode avion à partir des paramètres de l'appareil Caméra hors ligne : 1. Assurez-vous que la caméra est branchée sur une prise de courant 2. Si la prise est gérée par un interrupteur, mettez l'interrupteur en position marche Les vitesses de données des appareils ne sont pas suffisantes : 1. Tentative d'adhésion à un réseau Wi-Fi de confiance 2. Activation et désactivation du dispositif Wi-Fi 3. Si le Wi-Fi n'est pas disponible, déplacez-vous vers un endroit où le signal cellulaire est plus fort

Dysfonctionnement de l'application

Rubrique	Détail
Problème	Dysfonctionnement de l'application
Cause	<ul style="list-style-type: none">• Le stockage de l'appareil est complet• Trop d'applications ouvertes
Solution	<p>Stockage plein :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Visualisez votre espace de stockage disponible sur votre appareil2. Si le stockage est plein à 99 %, vous devrez libérer de l'espace en supprimant des applications ou d'autres fichiers <p>Trop d'applications sont ouvertes :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fermez toutes les applications ouvertes en arrière-plan2. Redémarrer l'application Sector Alarm Vidéo

Impossible de protéger la vidéo

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de protéger la vidéo
Cause	Vous avez atteint la limite de stockage dans le Cloud
Solution	Contactez le service clientèle pour vérifier l'état des quotas de téléchargement

Impossible de créer/modifier la règle d'enregistrement

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de créer/modifier la règle d'enregistrement
Cause	<ul style="list-style-type: none">• La caméra est hors ligne• Tous les champs de la règle ne sont pas remplis
Solution	<p>Caméra hors ligne :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que la caméra incluse dans la règle est branchée sur une prise de courant2. Si la prise est gérée par un interrupteur, mettez l'interrupteur en position marche <p>Tous les champs de la règle ne sont pas remplis :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que tous les champs, y compris le nom de la règle, sont remplis2. Veillez à cliquer sur "Sauvegarder" en bas de la page

Caméra en mode enregistrement mais l'app signale le mode hors ligne

Rubrique	Détail
Problème	La caméra est en mode enregistrement mais l'application dit qu'elle est hors ligne
Cause	La caméra était hors ligne et est récemment revenue en ligne
Solution	<ol style="list-style-type: none">1. Afficher le message in-app qui indique que la caméra est hors ligne2. Effectuer le dépannage du dispositif vidéo intégré à l'application

Impossible de se connecter

Rubrique	Détail
Problème	Impossible de se connecter
Cause	Problème de compte
Solution	Contactez le service clientèle pour rectifier la situation