

Connected Spa


FAQ'S

Inhoudsopgave

[WOORDENLIJST](#)[ALGEMENE INFO](#)[ONBOARDING](#)[ALGEMENE INSTRUCTIES](#)[PROBLEMEN OPLOSSEN](#)

WOORDENLIJST

Connected Spa-pakket: Connectiviteitshardware voor gebruik met de app van Hot Spring Spas.

De app van Hot Spring Spas:  Verkrijgbaar in de Apple App Store of Google Play Store, compatibel met het nieuwe Connected Spa-pakket V2 (PN 700103).

De oude app van Hot Spring Spas (Legacy App): De oude spa-app is verkrijgbaar in de Apple App Store of Google Play Store en is compatibel met het originele Connected Spa-pakket (PN 78891).

HNA: HNA betekent "Home Network Adapter" en deze wordt in de woning geïnstalleerd.

Onboarding: Het proces van het toevoegen van een spa aan de app en gebruikersaccount.

SNA: SNA betekent "Spa Network Adapter" en wordt in de spa geïnstalleerd.

Definities van de HNA/SNA-verlichting:

CONTROLELAMPJES

Elke Connected Spa-module heeft een Smart LED die verschillende kleuren kan uitstralen.

Gebruik de onderstaande tabel om de juiste werking of eventuele problemen te bevestigen.

LED-KLEUR	BETEKENIS
Uit (geen kleur)	Geen stroom
Knippert wit	 Opstartsequentie
Continu blauw	Ingeschakeld, niet gekoppeld, niet verbonden met de spa
Knippert geel	 Zoeken naar koppeling, koppelingscommunicatie verloren
Knippert geel, oranje	 Gekoppeld, niet verbonden met de spa, geen internet
Continu geel	Gekoppeld, verbonden met de spa, wifi nog niet geconfigureerd
Continu groen	Gekoppeld, verbonden met de spa, verbonden met internet
Knippert rood	 Fout, verbinding met de spa verloren
Continu rood	Verbinding met internet verloren

ALGEMENE INFO

Welke app is vereist voor het Connected Spa-pakket V2?

- Download de app van Hot Spring Spas. De oude app van Hot Spring Spas (Legacy App) is niet compatibel met het Connected Spa-pakket V2.
- Het Connected Spa-pakket V2 is compatibel met de modellen vanaf 2024 Highlife en Limelight tot en met de huidige modellen. De compatibiliteit van de Hot Spot-modellen begint met de modellen uit 2025 tot en met de huidige modellen.

Is dit verkrijgbaar in mijn land?

Vraag bij uw lokale verdeler naar de beschikbaarheid.

Wat zit er in het pakket?

- Twee Connected Spa-modules (dit wordt de HNA en SNA na installatie)
- Een montagebeugel en schroeven voor de installatie van de SNA
- Twee communicatiekabels voor de SNA
- Voetsteun voor de HNA
- USB-A naar USB-C kabel voor de HNA
- Installatiehandleiding
- Garantiebewijs

Welke module is de HNA en welke is de SNA?

- Beide modules zijn identiek. Kies een van beide modules en installeer deze volgens de installatie-instructies in de woning of de spa.
- De modules werken als de HNA of SNA, afhankelijk van hun installatie.
 - Na het inschakelen controleren beide modules of ze kunnen communiceren met de schakelkast van de spa. De module die verbonden is met de bediening van de spa fungeert als de SNA.

Welke communicatie gebruikt het Connected Spa-pakket V2?

- 802.11 b/g/n Wifi-verbinding @ 2,4GHz
- Een minimale upload-/downloadsnelheid van 1 Mbps is vereist

Hoeveel spa's kan de app ondersteunen?

Er kunnen maximaal 10 spa's worden toegevoegd aan één account.

Kan de spa worden gedeeld met meerdere gebruikers?

De app ondersteunt het delen van spa's tussen gebruikersaccounts niet.

Is de app beveiligd tegen onbedoeld verwijderen van een account?

De app biedt een dubbele bevestiging bij de actie om de app te verwijderen.

Wat gebeurt er als een account wordt verwijderd?

- Er wordt een e-mail verzonden naar de accounteigenaar met de melding dat zijn/haar account is gemarkeerd voor verwijdering. In de e-mail vindt u een link om de account desgewenst opnieuw te activeren.
 - Als de heractiveringslink is verlopen maar er zijn nog geen 7 dagen verstreken, dan kan onze klantendienst uw account opnieuw activeren.
- De persoonlijke account die aan de app is gekoppeld, wordt eerst gedeactiveerd en vervolgens na 7 dagen verwijderd.
- Alle spa's die gekoppeld zijn aan de account worden verwijderd.
- Alle HNA/SNA's die gekoppeld zijn aan de account worden gereset.
- Alle gegevens die gekoppeld zijn aan de account worden verwijderd.
- Als de account eenmaal is verwijderd, kan deze niet opnieuw worden geactiveerd. Er moet dan een nieuwe account worden aangemaakt.

Is het mogelijk om een externe antenne te monteren op de spa en deze te verbinden met de SNA voor een beter signaal?

Nee, het systeem ondersteunt geen externe antennes.

Waarom toont het controlepaneel van de spa andere waarden en omstandigheden dan hetgeen er wordt weergegeven in de app?

De app en de spa communiceren regelmatig om de status van het systeem bij te werken. Het kan een paar minuten duren voordat wijzigingen op het controlepaneel van de spa worden weergegeven in de app. Voor een onmiddellijke update houdt u het scherm ingedrukt en veegt u het naar beneden om de pagina te 'vernieuwen', zoals bij een mobiele webbrowser.

Er verschijnt een draaiende cirkel bovenaan het scherm. Waarden kunnen ook snel worden bijgewerkt in de app door te klikken op de naam van de spa in de bovenste banner en vervolgens de spa te selecteren.

Hoe kan ik het scherm vernieuwen?

Voor een onmiddellijke update houdt u het scherm ingedrukt en veegt u het naar beneden om de pagina te 'vernieuwen', zoals bij een mobiele webbrowser. Er verschijnt een draaiende cirkel bovenaan het scherm.

ONBOARDING

Hoe wordt de HNA geïnstalleerd?

De HNA moet geïnstalleerd worden op een buitenmuur van de woning in de buurt van de spa, waar een goed wifi-signaal en een stopcontact voorzien is. De HNA gebruikt een USB-A voeding van 5 Volt (niet meegeleverd) en de meegeleverde USB-A naar USB-C kabel.

- Het USB-C uiteinde wordt aangesloten op de HNA.
- Het USB-A uiteinde wordt aangesloten op de stroomvoorziening.

De HNA DIP-schakelaar hoeft niet te worden ingesteld en werkt in beide standen.

Waar moet de HNA worden geplaatst voor de beste prestaties?

- Plaats de HNA in het zicht van de spa/SNA.
- Plaats de HNA op een plek met een sterk wifi-signaal.
- De HNA mag niet meer dan 60 meter van de SNA verwijderd zijn.
- Niet ondergronds, in een kelder of in garages met brandmuren plaatsen.
- Probeer obstakels tussen de HNA en de SNA tot een minimum te beperken.

Hoe kan ik de app van Hot Spring Spas instellen?

1. Download de app van Hot Spring Spas in de Apple App Store of Google Play Store en klik op "Een account aanmaken".
2. Voer uw voor- en achternaam in.
3. Voer een geldig e-mailadres in.
4. Maak een wachtwoord aan voor uw account.
5. Accepteer de Gebruiksvoorwaarden en het Privacybeleid.
6. Wacht tot de app u een verificatiemail stuurt.
7. Klik na ontvangst op de link in de e-mail om uw e-mailadres te verifiëren.
8. Ga terug naar de app en meld u aan met hetzelfde e-mailadres en wachtwoord.

Welke stappen moet ik nemen na ontvangst van het e-mailbericht van de Hot Spring Spas app?

1. Kijk uit naar een e-mail van noreply.app@hotspring.com.
2. Open de e-mail en klik op de knop "Mijn e-mailadres verifiëren".
3. Navigeer terug naar de app en meld u aan.
4. In de volgende stap klikt u op de knop "Verbinding maken met uw spa".

Waarom is de verificatiemail na een paar minuten nog niet aangekomen?

Controleer uw map met spam en kijk uit naar een e-mail van noreply.app@hotspring.com. Als u geen e-mail van dit adres ziet, heeft u mogelijk het verkeerde e-mailadres ingevoerd.

- Ga terug naar de app en controleer of het ingevoerde e-mailadres correct was. Zo niet, klik dan op de Terug-pijl en stel de account opnieuw in.
- Als het e-mailadres wel correct is ingevoerd en u nog steeds geen e-mail hebt ontvangen, klik dan op Verificatiemail opnieuw verzenden.

Welke stappen moet ik doorlopen om verbinding te maken met een spa?

1. Zodra het e-mailadres en de account zijn gevalideerd, stelt de app het volgende voor: "Verbinding maken met uw spa".
2. Klik op "Verbinding maken met uw spa".
3. Klik op "Installatie starten".
4. Zorg ervoor dat de HNA is aangesloten en dat de spa stroom krijgt.
5. Klik op "Doorgaan".
6. Verbind de telefoon met de wifi van de HNA.
 - Navigeer naar de wifi-instellingen van uw telefoon.
 - Maak verbinding met het netwerk "ConnectedSpa_XXXXXX".
 - De XXXXXX zijn de laatste 6 cijfers van het mac-adres dat is afgedrukt op het etiket aan de achterkant van de HNA.
7. Terug naar de app.
8. Klik op "Doorgaan".
9. De app geeft aan of er verbinding is met de HNA. Klik op "OK".
10. Voer een naam in voor de spa.
11. Klik op "Doorgaan".
12. Selecteer het 2,4GHz-thuisnetwerk waarmee de HNA verbinding moet maken uit de weergegeven lijst. Klik op de pijl om de wifi-gegevens in te voeren.
13. Voer het wachtwoord in dat bij dit wifi-thuisnetwerk hoort.
14. De app wacht tot de HNA verbinding maakt met de wifi. Dit kan enkele minuten duren.
15. Verbind de telefoon opnieuw met het thuisnetwerk als deze niet automatisch verbinding heeft gemaakt.
16. Na voltooiing gaat de app terug naar het dashboard op de startpagina. De onboarding is voltooid.
 - De spa is online als hij bovenaan de pagina wordt weergegeven, als het ledlampje van de HNA groen is en als de huidige watertemperatuur van de spa wordt weergegeven.

Welke stappen zijn nodig als de telefoon tijdens het proces "Spa toevoegen" in slaapmodus gaat voordat het proces is voltooid? Staat de app nu op de startpagina en is de spa niet verbonden?

1. Klik op het accountpictogram in de rechterbovenhoek.
2. Klik op het menu-item Spa toevoegen onder Spa's beheren.
3. Start het proces opnieuw om de spa toe te voegen.

Welk netwerk moet ik selecteren als ik mijn mobiele apparaat wil verbinden met de HNA?

ConnectedSpa_XXXXXX waarbij XXXXXX de laatste 6 cijfers zijn van het mac-adres van de HNA, terug te vinden op de achterkant van het HNA-apparaat.

Welke wifi wordt gekozen tijdens het onboardingproces?

Kies het thuisnetwerk of de netwerkuitbreiding die het dichtst bij de spa ligt en de beste service levert.

Opmerking : het moet een netwerk van 2,4 GHz zijn

Welk wachtwoord heeft de app nodig bij het toevoegen van een spa?

Voer het netwerk wachtwoord voor het geselecteerde wifi-thuisnetwerk in.

Wat is het Software Update-bericht?

De app controleert automatisch of de HNA de nieuwste software heeft geïnstalleerd. Als er een nieuwe versie beschikbaar is, wordt die naar de HNA geladen. De HNA zal vervolgens de SNA controleren en indien nodig updaten. Wacht tot de update voltooid is voordat u probeert om de spa te bedienen.

- Dit kan enkele minuten duren.

De HNA/SNA-software kan na het toevoegen van een spa worden bijgewerkt met het hulpprogramma "Software Update" in het menu Spa-instellingen.

Hoe activeer ik spraakopdrachten in de AI-assistent van het Helpcentrum?

Ga naar de app-instellingen op uw mobiele apparaat en schakel de microfoon in.

Hoe verander ik mijn taalvoorkeur naar Engels, Frans of Spaans?

Ga naar de app-instellingen op uw mobiele apparaat om de taalinstellingen te wijzigen. Als u de taal wilt wijzigen, moet u de systeemtaal wijzigen en vervolgens past de app zich aan. Voor iOS is dit Instellingen > Algemeen > Taal en regio

ONBOARDINGBERICHTEN

Bericht: We ondervinden problemen met de verbinding

- Uw Spa Network Adapter (SNA) kan geen verbinding maken met uw spa. Neem contact op met uw lokale verdeler van Hot Spring Spas voor hulp.

Actie: De technicus moet de instelling van de dipschakelaar op de SNA controleren. Schakel de spa uit, raadpleeg de Installatiegids voor de juiste instellingen, schakel de spa weer in en controleer of de SNA groen knippert.

Bericht: We ondervinden problemen met de verbinding

- Uw Home Network Adapter (HNA) kan geen verbinding maken met de Spa Network Adapter (SNA).
- Probeer uw HNA dicht bij de spa te plaatsen, idealiter duidelijk in het zicht ervan.
- Nog steeds problemen? Neem contact op met uw lokale verdeler van Hot Spring Spas voor hulp.

Actie: De HNA en SNA kunnen niet communiceren.

- Probeer de HNA dicht bij de spa te plaatsen of op een plek waar de HNA meer in het zicht van de spa ligt
- Zorg ervoor dat de SNA hoog in het technisch compartiment wordt geïnstalleerd met de antenne omhoog en zo veel mogelijk naar de woning gericht
- Start zowel de HNA als de spa opnieuw op
- Raadpleeg de LED-tabel voor de status van de apparaten en volg de bijbehorende stappen voor probleemoplossing.

Bericht: Geen internetverbinding

- Uw telefoon heeft geen internetverbinding.
- Controleer uw instellingen en probeer het opnieuw.

Actie:

- Dit kan altijd gebeuren
- Controleer of de telefoon in vliegtuigmodus staat en of de telefoon momenteel geen mobiele of wifi-service heeft

Bericht: Deze spa is al geregistreerd

- Het lijkt erop dat uw spa al is gekoppeld aan een andere account
- Neem contact op met de klantendienst van Hot Spring voor hulp bij het maken van een verbinding.

Actie: De spa waarmee u verbinding probeert te maken, is gekoppeld aan een andere account.

1. Gebruik de functie "Spa verwijderen" in de app van de oorspronkelijke eigenaar van de spa/Connected Spa-hardware
2. Als u het bovenstaande niet kunt doen, neem dan contact op met Watkins voor hulp bij het verwijderen van de oude account uit de spa. Wees bereid om een eigendomsbewijs voor te leggen.

Bericht: We kunnen uw spa niet bereiken

- Uw spa reageert niet
- Controleer of uw spa, Home Network Adapter (HNA) en Spa Network Adapter (SNA) allemaal ingeschakeld zijn.
- Probeer indien nodig elk apparaat uit en weer aan te zetten.
- Klik hieronder op Vernieuwen om opnieuw verbinding te maken.

Actie: De HNA van de spa is niet verbonden met het internet.

1. Controleer of het controlelampje groen is. Als het rood is, controleer dan uw thuisnetwerk.
2. Start de router en modem opnieuw op/trek de HNA gedurende 30 seconden uit en start hem opnieuw op.

Bericht: De spa staat in veiligheidsmodus!

Uw spa is overgeschakeld naar de veiligheidsmodus. Controleer het controlepaneel en probeer de spa uit en weer aan te zetten. Als het probleem aanhoudt, neem dan contact op met uw verdeler van Hot Spring Spas. Zodra het probleem is opgelost, klikt u hieronder om opnieuw verbinding te maken.

Actie:

1. Controleer de toestand bij de spa.
2. Het scherm geeft weer dat de veiligheidsmodus actief is.
3. Start de spa opnieuw op.
4. Neem contact op met uw verdeler als de fout zich blijft voordoen.

ALGEMENE INSTRUCTIES

Hoe wordt de HNA/SNA-software bijgewerkt?

- Zodra er een nieuwe update beschikbaar is voor het Connected Spa-systeem, wordt er een melding naar de app gestuurd.
- Op de pagina Spa-instellingen kunt u handmatig controleren of er software-updates zijn.

Hoe kan ik een vergeten wachtwoord resetten?

Als aanmelden niet lukt omdat u uw wachtwoord bent vergeten, klik dan op de knop "Wachtwoord vergeten" in het aanmeldscherm om het wachtwoord opnieuw in te stellen. De app stuurt een automatische e-mail met een eenmalig wachtwoord (One-Time Password, OTP). Gebruik dit OTP om uw wachtwoord opnieuw in te stellen in de app.

Welke stappen moet ik doorlopen om meerdere spa's aan de app toe te voegen?

1. Open de app en navigeer naar Mijn account door op het accountpictogram in de rechterbovenhoek te klikken.
2. Selecteer "Spa toevoegen" onder Spa's beheren en volg de aanwijzingen.

Hoe wissel ik tussen meerdere spa's die verbonden zijn met de account en app?

1. Klik op de spa bovenaan de startpagina.
2. Selecteer een andere spa in het menu.

Hoe kan ik een gebruikersaccount verwijderen?

1. Open de app en navigeer naar Mijn account door op het accountpictogram in de rechterbovenhoek te klikken.
2. Klik in een tweede pop-upvenster op "Account verwijderen" en bevestig.

Hoe kan ik een spa verwijderen uit mijn account?

1. Open de app en navigeer naar Mijn account door op het accountpictogram in de rechterbovenhoek te klikken.
2. Selecteer de spa in kwestie onder Spa's beheren.
3. Selecteer "Deze spa verwijderen" en bevestig om de spa te verwijderen uit de account en de HNA opnieuw in te stellen.
4. Als het ledlampje van de HNA nog steeds groen is nadat u de spa hebt verwijderd, is de spa nog steeds verbonden en is er mogelijk een manuele reset nodig.

Hoe verbind ik de spa met een nieuwe router?

Als de oude router nog online is, verwijder de spa dan in de app voordat u de router vervangt om het oude wifi-netwerk te vergeten. Stel vervolgens de nieuwe wifi-router in en voer een nieuwe onboarding van de spa uit. Als de nieuwe router wordt ingesteld met dezelfde naam en hetzelfde wachtwoord, is er geen actie nodig.

Hoe kan ik de spa verplaatsen naar een ander wifi-netwerk nadat er eerder verbinding is gemaakt met de spa?

1. Selecteer "Wifi-netwerk" onder "Spa-instellingen".
2. Selecteer het netwerk in de lijst onder "Huidig wifi-netwerk".
3. Selecteer "Netwerk vergeten".
4. Vervolgens worden nieuwe wifi-netwerkgegevens ingevoerd om de spa opnieuw te verbinden.

Als het oorspronkelijke thuisnetwerk waarmee de HNA verbonden was niet langer beschikbaar is, kan de app geen verbinding maken met de HNA om het netwerk te wijzigen. Als dit het geval is, heeft de HNA een manuele reset nodig en moet de spa opnieuw worden verbonden met de app en wifi.

Hoe kan ik een Connected Spa-pakket verwijderen uit de ene account en toevoegen aan een andere account?

1. Open de app en navigeer naar Mijn account door op het accountpictogram in de rechterbovenhoek te klikken.
2. Selecteer de spa in kwestie onder Spa's beheren.
3. Selecteer "Deze spa verwijderen" en bevestig om de spa te verwijderen uit de account en de HNA opnieuw in te stellen.
4. Als het ledlampje van de HNA nog steeds groen is nadat u de spa hebt verwijderd, is de spa nog steeds verbonden en is er mogelijk een manuele reset nodig.
5. Log in op de nieuwe account en voer opnieuw een onboarding van de apparaten uit.

Hoe verplaats ik de HNA en SNA naar een andere spa?

1. Voer de hierboven beschreven functie voor het verwijderen van de spa uit.
2. Verwijder de SNA uit het technisch compartiment van de spa en plaats hem in de nieuwe spa.
3. Zorg ervoor dat de HNA bij de gekoppelde SNA blijft en volg de stappen voor onboarding uit zodra de SNA is geïnstalleerd in de nieuwe spa.

Hoe kan ik de HNA manueel resetten en ervoor zorgen dat de informatie naar mijn telefoon wordt gestuurd?

Neem contact op met uw lokale verdeler voor hulp.

Hoe weet ik of de router uitzendt op 2,4 GHz?

Raadpleeg de handleiding van de router of de internetprovider (ISP) voor meer informatie.

Hoe schakel ik de frequentieband van 2,4 GHz van de router in?

Raadpleeg de handleiding van de router of de internetprovider (ISP) voor meer informatie.

PROBLEMEN OPLOSSEN

Wat betekent een continu blauw lampje op de HNA en SNA?

Continu blauw betekent dat de HNA en SNA niet gekoppeld zijn en dat het pakket opnieuw geïnstalleerd moet worden.

Wat betekenen de verschillende lichtsequenties op de SNA?

Knippert wit → Continu wit: Opstartprocedure.

- Geen actie nodig.

Knippert groen: Communiqueert met de schakelkast van de spa (dipschakelaar correct).

- Goede staat, geen actie nodig.

Knippert geel: Kan niet communiceren met de schakelkast (HNA krijgt geen stroom of is onbereikbaar).

- Controleer de dipschakelaar op de SNA en/of de communicatiekabel.

Knippert geel/oranje: Kan niet communiceren met de schakelkast (HNA krijgt stroom of is bereikbaar).

- Controleer de dipschakelaar op de SNA en/of de communicatiekabel.

Wat betekenen de verschillende lichtsequenties op de HNA?

Knippert wit → Continu wit: Opstartprocedure.

Knippert groen: Communiqueert met de SNA (SNA knippert groen - HNA knippert groen).

- Goede staat, geen actie nodig.

Knippert geel: Kan niet communiceren met de SNA.

- Controleer de stroomvoorziening van de SNA. Als er zich obstakels tussen de apparaten bevinden, zet de HNA dan dichterbij of op een andere plek.

Knippert geel/oranje: Communiqueert niet met de SNA (SNA knippert niet groen - HNA knippert geel/oranje).

- Controleer de dipschakelaar op de SNA en/of de communicatiekabel.

Installeer het pakket opnieuw als het lampje langer dan 3 minuten continu wit blijft branden.

Wat als de HNA en SNA een kleur weergeven die niet in de LED-tabel staat?

- De HNA en SNA mogen geen andere kleuren weergeven dan die in de tabel.
- Schakel zowel de spa als de HNA uit. Wacht 60 seconden, schakel eerst de spa opnieuw in en vervolgens de HNA.
- Als de niet-ondersteunde LED-kleuren aanhouden, moet de hardware worden vervangen.

Welke kleur moet het SNA-lampje hebben nadat de SNA is geïnstalleerd, maar voordat de HNA is geïnstalleerd en stroom krijgt? (D)

- Groen knipperen betekent een correcte installatie.
- Groen knipperend betekent dat het apparaat communiqueert met de schakelkast van de spa.
 - Dit is de indicatie voor de technicus dat hij de HNA kan overhandigen aan de eigenaar van de woning.
- Als een andere kleur dan knipperend groen wordt weergegeven:
 - Controleer de dipschakelaar.
 - Zorg ervoor dat de kabel correct is uitgelijnd.
 - Start de apparaten opnieuw op: Schakel de spa uit en trek de stekker van de HNA uit het stopcontact. Schakel de spa opnieuw in en steek vervolgens de stekker van de HNA opnieuw in het stopcontact.

Welke kleur moet het HNA-lampje hebben nadat de HNA en SNA stroom krijgen (vóór onboarding)?

- Bij het opstarten knippert de HNA wit.
- Groen knipperen betekent een correcte installatie.
- Groen knipperen betekent dat de SNA communiqueert met de schakelkast van de spa en dat de HNA communiqueert met de SNA.
- Als een andere kleur dan knipperend groen wordt weergegeven, neem dan contact op met de verdeler.

Mijn HNA knippert blauw en magenta. Wat betekent dat?

Als uw HNA blauw en magenta knippert, wordt er een nieuwe firmwareversie voor zowel de HNA als de SNA gedownload en geïnstalleerd. Dit kan worden geactiveerd in de app via de software-update functie in de spa-instellingen. Dit proces kan tot 45 minuten in beslag nemen. De tijd om te updaten hangt af van de afstand van de SNA. Eenmaal klaar zullen de apparaten heropstarten. De spa blijft gedurende deze tijd beschikbaar voor gebruik via de app.

Waarom draait het statuspictogram meer dan 20 seconden wanneer ik probeer in te loggen op de app?

1. Controleer het e-mailadres en wachtwoord op fouten. Klik op de Terug-pijl en probeer opnieuw in te loggen.
2. Sluit de app volledig met een veeg omhoog en probeer opnieuw in te loggen.
3. Zorg dat uw telefoon een goede internetverbinding heeft.

Waarom is het HNA ConnectedSpa-netwerk niet zichtbaar in de draadloze instellingen van de telefoon?

Als de HNA continu groen is, is hij al verbonden met het internet en zendt hij het ConnectedSpa wifi-netwerk NIET uit.

1. Voor de beste resultaten bij het verbinden van de spa en HNA met het internet, opent u de app en plaatst u de telefoon in de buurt van de HNA.
2. Controleer of de HNA klaar is om verbinding te maken, zoals aangegeven door een knipperend groen lampje.

Hoe weet ik of de HNA al dan niet verbinding kan maken met de thuisrouter?

1. Tijdens het proces Spa toevoegen probeert de HNA verbinding te maken met de geselecteerde router. Als dit mislukt:

- Zorg ervoor dat de telefoon verbonden is met het juiste ConnectedSpa-netwerk.
 - Zorg ervoor dat het juiste thuisnetwerk is geselecteerd in de lijst.
 - Controleer of het wachtwoord voor het thuisnetwerk correct is ingevoerd.
2. Controleer de instellingen van uw router om er zeker van te zijn dat er een netwerk van 2,4 GHz is.
 3. Indien mogelijk kunt u inloggen op de router om te zien welke apparaten verbonden zijn met de router.
 - Zoek naar ConnectedSpa.
 - Controleer of het apparaat internetverbinding heeft en of de router dit blokkeert.
 4. Als de HNA om de paar minuten opnieuw opstart (lampje gaat uit en komt ~10 seconden later terug), probeert hij verbinding te maken met het aanwezige wifi-netwerk, maar slaagt hij er niet in om het internet te bereiken.

Hoe weet ik of de verbindingsproblemen van de HNA te maken hebben met de router, de locatie van de HNA of de communicatie tussen de SNA en de HNA?

- Alle apparaten zijn vooraf gekoppeld. Als het vermoeden bestaat dat de apparaten niet gekoppeld zijn, sluit ze dan allebei aan op een USB-kabel en schakel ze in. Hun lampjes moeten allebei continu geel zijn.
 - Als de apparaten dicht bij elkaar staan en de ledlampjes niet continu geel zijn, kan er een probleem zijn met het pakket.
 - Geel knipperen betekent dat de apparaten gekoppeld zijn, maar niet met elkaar kunnen communiceren.
 - Continu blauw betekent dat de HNA en SNA niet gekoppeld zijn en dat ze opnieuw geïnstalleerd moeten worden.
- Als u twijfelt over de locatie van de HNA, zorg er dan voor dat de HNA wordt geïnstalleerd op een plek waar zeker een wifi-sigitaal aanwezig is, op de begane grond van de woning en bij de buitenmuur die het dichtst bij de spa gelegen is.
- Als u twijfelt over de locatie van de SNA, controleer dan of de SNA geïnstalleerd is in de bovenste hoek van het technisch compartiment van de spa, die het dichtst bij de woning ligt. Probeer de SNA uit de spa te verwijderen en tijdelijk op de afdekking van de spa te plaatsen om te zien of hij in het zicht ligt.
- Voor de beste resultaten bij het verbinden van de spa en HNA met het internet, opent u de app en plaatst u de telefoon in de buurt van de HNA.