

Thèmes	Questions	Réponses
Application	Quelles différences entre les applications Cozytouch, Cozytouch Atlantic, Cozytouch Thermor, Cozytouch Sauter ?	Ce sont les mêmes applications, leurs esthétiques sont différentes en fonction de la marque.
Application	L'application Cozytouch est-elle différente pour les produits IO & Wi-Fi ?	L'application Cozytouch est commune aux deux protocoles.
Application	L'application est-elle gratuite ?	Oui l'application est gratuite, disponible sur l'Apple Store et le Play Store.
Application	L'application est-elle compatible avec Windows phone ?	Non, l'application Cozytouch n'est pas disponible sur Windows phone.
Application	L'application est-elle compatible avec Android ?	Oui, l'application Cozytouch est téléchargeable sur le store Android.
Application	L'application est-elle compatible avec ios ?	Oui, Oui, l'application Cozytouch est téléchargeable sur le store ios.
Application	Comment vérifier que mes appareils sont connectés à Cozytouch ?	Le plus simple est de modifier une consigne ou un mode sur votre application Cozytouch et de vérifier que l'action est bien prise en compte par l'appareil.
Application	Mon mot de passe est refusé par l'application, que faire ?	Votre mot de passe doit faire au moins 6 caractères, il ne doit pas contenir votre identifiant, il ne doit pas non plus contenir de prénom, ni de mots tels que "maison", "password" ou encore "secret". Ceci est mis en place pour assurer la sécurité de votre compte.
Installation	Je ne parviens pas à connecter mon produit au réseau Wi-Fi.	Vérifier tout d'abord le bon fonctionnement de votre réseau Wi-Fi, le problème peut ensuite venir de la présence d'éventuel pare-feu ou système de sécurité internet, d'une distance excessive entre votre box internet et le produit ou encore éventuellement de mur porteur ne permettant pas la bonne communication avec le réseau.
Installation	Quelles sont les bandes de fréquences des protocoles IO & Wi-Fi ?	Le protocole IO utilise une bande de fréquence de 868 à 870MHz. Le protocole Wi-Fi utilise une bande de fréquence en 2.4 GHz.
Installation	Les appareils Wi-Fi sont-ils compatibles avec les fréquences 5 GHz ?	Non, nos produits Wi-Fi sont uniquement compatibles avec la bande de fréquence 2.4 GHz.
Installation	Quelle différence entre le processus IOs et Android dans l'appairage des produits Wi-Fi ?	Pour les produits Wi-Fi, il est nécessaire de quitter l'application sous Apple IOs pour aller dans les paramètres Wi-Fi se connecter au réseau du produit. Sous Android, il n'est pas nécessaire de quitter l'application pour faire cet appairage.
Installation	Qu'entendez-vous par "Type de logement" dans le processus d'inscription (T1, T2, T3...)?	C'est le nombre de pièces dans le logement (T1 = Studio / T2 2 pièces, T3: 3 pièces, ect).
Installation	Pourquoi l'application me questionne-t-elle sur le type de produit Wi-Fi ou IO ? Comment le savoir ?	L'application Cozytouch est commune mais les processus d'appairage des produits Wi-Fi et IO sont différents. Les logos IO et Wi-Fi sont indiqués sur les contrôleurs de vos appareils, ils vous informent sur le protocole à utiliser.
Installation	Quels sont les différences entre produit IO & Wi-Fi ?	Le protocole IO permet la communication entre les produits aux seins d'une même zone mais nécessite de recourir à un bridge pour pouvoir faire la transition avec internet (app mobile). Les produits Wi-Fi sont connectables directement à la box de votre fournisseur d'accès à internet.
Installation	Est-il possible de connecter un produit IO & un produit Wi-Fi sur un même compte Cozytouch ?	Oui, il est possible de connecter des produits IO & Wi-Fi dans une même installation.
Installation	Quels sont les avantages du protocole IO ?	IO est un protocole domotique développé par le leader français SOMFY, il est très sécurisé, il permet aux produits d'échanger entre eux (jumelage des radiateurs même sans connexion internet), il dispose d'une longue portée de connexion dans le logement.
Installation	Quels sont les avantages du protocole Wi-Fi ?	C'est un protocole IP (Internet Protocol) qui permet d'éviter tout pont et de connecter les produits directement au boîtier du fournisseur d'accès Internet. En outre, il s'agit d'un protocole international qui permet le fonctionnement mondial de nos produits.
Installation	Je n'ai pas reçu l'email de confirmation suite à la création de mon compte Cozytouch, que se passe-t-il ?	L'email de confirmation peut mettre plusieurs heures à vous parvenir. En outre, il est aussi important de vérifier que celui-ci n'a pas été considéré comme du spam par votre boîte email. Par contre, vous pouvez commencer à utiliser l'application Cozytouch sans confirmation de votre email.
Installation	Quel est le nombre maximum de produits connectables par installation ?	20 produits connectés max par compte/bridge, 10 pièces max par compte/bridge & 5 produits par pièce
Installation	Quelle est l'utilité des interfaces fil pilote ?	Les interfaces fil pilote Cozytouch permettent à des produits de chauffage non connectables, équipé de fil pilote, de devenir connectés et pilotables à distance. L'interface se branche sur la sortie de câble de vos radiateurs (1 interface par radiateur). Un bridge Cozytouch est nécessaire.
Installation	Comment se branche le bridge Cozytouch ?	Le bridge se branche sur une alimentation électrique (via son câble USB ou son adaptateur prise) et se relie à la box internet via un câble ethernet (RJ45).
Installation	Où puis-je trouver la notice d'installation du bridge Cozytouch ?	La notice d'installation est livrée avec le bridge Cozytouch, elle est également accessible en ligne sur nos sites internet.
Installation	Comment vérifier que mon bridge est bien branché ?	Le voyant sur le côté du bridge doit être allumé (vert, rouge, orange ou clignotant).
Installation	Que nous indiquent les voyants de couleur du bridge ?	Le voyant vert indique une connexion internet établie. Le voyant rouge indique l'absence de connexion internet. Le voyant clignotant (vert, orange ou rouge) indique que la connexion est en cours.
Installation	Où puis-je télécharger l'application Cozytouch ?	L'application Cozytouch est téléchargeable gratuitement sur l'Apple Store et le Play Store.
Sécurité	Quelles sont les informations que vous collectez lors de l'inscription dans l'application ? A quoi servent-elles ?	Nous collectons plusieurs types de données pour optimiser le fonctionnement de nos produits. Maison ou appartement ? Surface du logement ? Nombre de pièces ? Année de construction ? Energie principale pour le chauffage et le chauffe-eau.
Sécurité	Comment garantissez-vous la sécurité des données de l'utilisateur ?	Ces informations sont stockées sur des serveurs localisés en France. En fonction des obligations réglementaires dans certains pays, les serveurs peuvent être localisés sur leur territoire. Dans tous les cas, l'accès à ces informations est strictement protégé par les meilleurs standards de sécurité.
Sécurité	Que faites-vous avec mes données personnelles ?	Vos données personnelles sont utilisées pour le fonctionnement de Cozytouch. Notre engagement est de ne jamais les vendre. Les informations collectées concernant notamment les paramètres de vos appareils sont également utilisées à des fins d'analyse afin d'améliorer en permanence les appareils et l'application. L'objectif est de vous proposer des services innovants.
Sécurité	Comment fermer mon compte ?	Si vous le souhaitez, nous vous permettons de supprimer votre compte et toutes vos données personnelles. Pour cela, il vous suffit de contacter le service clientèle. Ensuite, nous effaçons toutes les données concernant votre compte ou l'utilisation de vos appareils. La suppression de votre compte entraîne la fin du service Cozytouch.
Utilisation	Comment créer des zones ?	Après avoir ajouté un appareil, associez-le à une pièce ou une zone. Vous pouvez ajouter jusqu'à 5 appareils par pièce / zone.
Utilisation	Dans quelle pièce dois-je installer le bridge Cozytouch ?	Vous pouvez installer le bridge Cozytouch dans la pièce que vous voulez. Il faut seulement qu'il soit à proximité de la box fournisseur d'accès à Internet.
Utilisation	Comment changer la langue de mon application Cozytouch ?	Vous pouvez changer la langue de votre application en changeant la langue de votre mobile (paramètres généraux).
Utilisation	Malgré le réglage d'une langue différente dans les paramètres, l'application est en Anglais, pourquoi ?	Si l'application n'est pas disponible / traduite dans votre langue, elle apparaîtra en anglais.
Utilisation	Quelle est l'intérêt de la connectivité pour le chauffage / le sèche-serviette / le chauffe-eau / la climatisation ?	Il y a 3 avantages majeurs : piloter à distance les produits, générer des économies d'énergie et profiter de fonctions intelligentes que les produits n'offrent pas seuls (pilotage à la voix, météo extérieure, qualité d'air, par ex).
Utilisation	Quelles sont les principales fonctions de Cozytouch ?	Piloter les produits en température et en modes, activer / désactiver des absences, visualiser et comprendre la consommation d'énergie, programmer les produits, avoir des informations sur l'utilisation des produits et l'état de fonctionnement des produits
Utilisation	Est-il possible d'appairer plusieurs produits Wi-Fi dans une même zone ?	Oui absolument, ces produits communiqueront vers l'application et seront enregistrés dans une même zone. Les produits ne communiquent pas directement entre eux à l'intérieur d'une même zone, ils passent par le serveur.
Utilisation	Que se passe-t-il si je ne confirme pas mon email ?	A chaque ouverture de l'application, celle-ci vous informera par un pop-up ainsi que par une notification dans la section "paramètre" de la nécessité de valider votre email. En outre, il ne vous sera pas possible de réinitialiser votre mot de passe sans confirmation préalable de votre email.
Utilisation	Quelles sont les fonctions des interfaces FP Cozytouch ?	Les interfaces FP permettent de faire moins de choses qu'une connexion native. Il est uniquement possible de piloter les produits en "mode FP" (Confort, Confort -1°C, Confort-2°C, Eco, hors gel et arrêt.). L'interface fil pilote ne permet pas de régler les températures ou d'obtenir le suivi des consommations par exemple.
Utilisation	Est-ce que l'application est disponible sur ordinateur ?	L'application Cozytouch n'existe pas sous format PC, elle n'est pilotable que depuis une tablette ou smartphone. Si vous ne possédez ni l'un ni l'autre, vous ne pourrez malheureusement pas profiter des services Cozytouch.
Utilisation	Nous sommes plusieurs à souhaiter utiliser l'application Cozytouch au sein d'un même foyer, comment faire ?	Il vous suffit de télécharger l'application Cozytouch sur un autre smartphone et de vous connecter avec le même nom d'utilisateur et le même mot de passe. Vous aurez accès à la même installation. La seule action prise en compte sera la dernière.
Utilisation	Si je n'ai plus internet que se passe-t-il ?	Cozytouch fonctionne grâce à Internet. Si votre connexion Internet est coupée, vous ne pourrez pas contrôler vos appareils à partir de l'application Cozytouch. Toutes les informations seront conservées et vous aurez la possibilité de contrôler vos produits directement via leur contrôleur.
Utilisation	Dois-je régler l'horloge de mes produits et application à chaque changement d'heure ?	Non, tous les paramètres sont réglés sur l'heure de votre téléphone, vous n'avez donc pas besoin de régler votre horloge à chaque changement d'heure.
Utilisation	Puis-je utiliser Cozytouch sur plusieurs maisons ou appartements ?	Oui, vous pouvez utiliser l'application Cozytouch pour contrôler les appareils connectés dans plusieurs maisons / appartements. Il sera nécessaire de créer un compte spécifique pour chaque maison et vous devrez vous connecter au compte correspondant que vous souhaitez gérer.
Utilisation	Comment suivre mes consommations de chauffage ?	Avec Cozytouch, vous avez la possibilité de suivre votre consommation d'énergie et cela vous aide à changer de comportement pour économiser de l'argent. Si vous possédez des appareils dotés de cette fonction, nous vous conseillons d'utiliser le mode AUTO pour maximiser vos économies.
Utilisation	Sur quelles périodes puis-je suivre mes consommations ?	Cozytouch permet de suivre vos consommations sur 7 jours, 1 mois, 3 mois, 1 an ou une période personnalisée.
Utilisation	Puis-je piloter plusieurs zones de chauffage ?	Oui, il est possible de piloter plusieurs zones de chauffage. Vous pouvez piloter jusqu'à 10 zones/pièces