

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48

La caméra [Welcome de Netatmo](#) est la meilleure caméra du marché. Elle est dotée d'une définition de 4 Mega Pixels qui lui permet de reconnaître efficacement les visages des membres de votre maison. D'autres concurrents ont essayé de faire pareil, mais je préfère la caméra de Netatmo pour sa qualité et son application qui évolue régulièrement. Mais ce n'est pas nouveau puisque [je vous en ai parlé régulièrement ces derniers mois](#) .

Alors aujourd'hui, je vais vous parler de ma caméra qui est tombée en panne ! Rien de mieux qu'un petit appel au support ...

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48



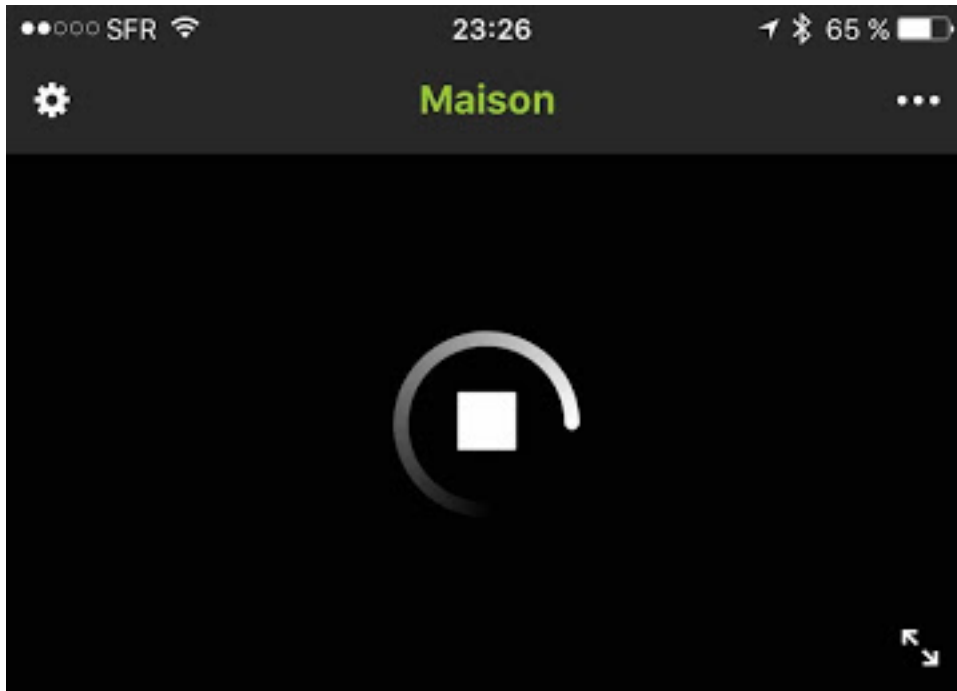
- | Date | Icon | Message | Time |
|--------------|------|---|-------|
| JEU. 30 JUIN | | Mouvement détecté | 10:12 |
| MAR. 21 JUIN | | Ma Welcome démarrée | 14:37 |
| | | Ma Welcome : mise à jour terminée | 14:37 |
| | | Ma Welcome : mise à jour en cours | 14:34 |
| | | Ma Welcome : téléchargement de la mise à jour | 14:29 |
| DIM. 19 JUIN | | Ma Welcome démarrée | 19:36 |
| | | Ma Welcome : mise à jour terminée | 19:36 |
| | | Ma Welcome : mise à jour en cours | 19:33 |

Écrit par Domotics

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48



- LUN. 4**
JUIL. **Live**
- DIM. 3**
JUIL. Ma Welcome connectée 15:28
- SAM. 2**
JUIL. Ma Welcome déconnectée 14:03
- VEN. 1**
JUIL. **Baptiste** a été vu(e) 15:29
- Marine** a été vu(e) 15:23
- Baptiste** a été vu(e) 15:22
- Baptiste** a été vu(e) 15:06
- Mery** a été vu(e) 15:05

Sur la question de nos comptes et de la sécurité des données, mais je n'ai pas eu le temps de vous en parler. Support

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48

-----Original message-----

From: David Gaussens <david.gaussens@gmail.com>

Sent: 07/05/2016 12:54:03

Question

Bonjour Ma caméra Welcome ne fonctionne plus. Elle boucle sur une mise à jour depuis plusieurs jours. Parfois, elle fonctionne, mais seulement 1 heure ou 2, puis elle repart en mise à jour Merci de m'aider. David

User

david.gaussens@gmail.com

Device

[Ma Welcome](#)

[Return form](#)

mac : 70:ee:50:14:9e:9d

date_setup : 23-09-2015

command:

customer_id: C00001

order_id: 16646

sku: NSC01-EU



Support Netatmo n'a pas pu joindre le client (S'écarter dans les 10 jours de la date de l'incident) et ne peut pas résoudre le problème. Un

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48

Florian M <contact-support@netatmo.com> 

À : David GAUSSENS <david.gaussens@gmail.com>

Répondre à : Florian M <contact-support@netatmo.com>

Rép : [camera] [fr-FR] Welcome en panne - [UVT-MXEPC-989]

Bonjour David,

Merci pour votre message que nous avons lu attentivement.

Nos ingénieurs ont réparé votre caméra à distance, elle devrait à présent fonctionner normalement.
Merci d'utiliser nos produits.

Bonne journée à vous,

Cordialement

Florian M

Netatmo Customer Service

netatmo

www.netatmo.com

93 rue Nationale

92100 Boulogne-Billancourt

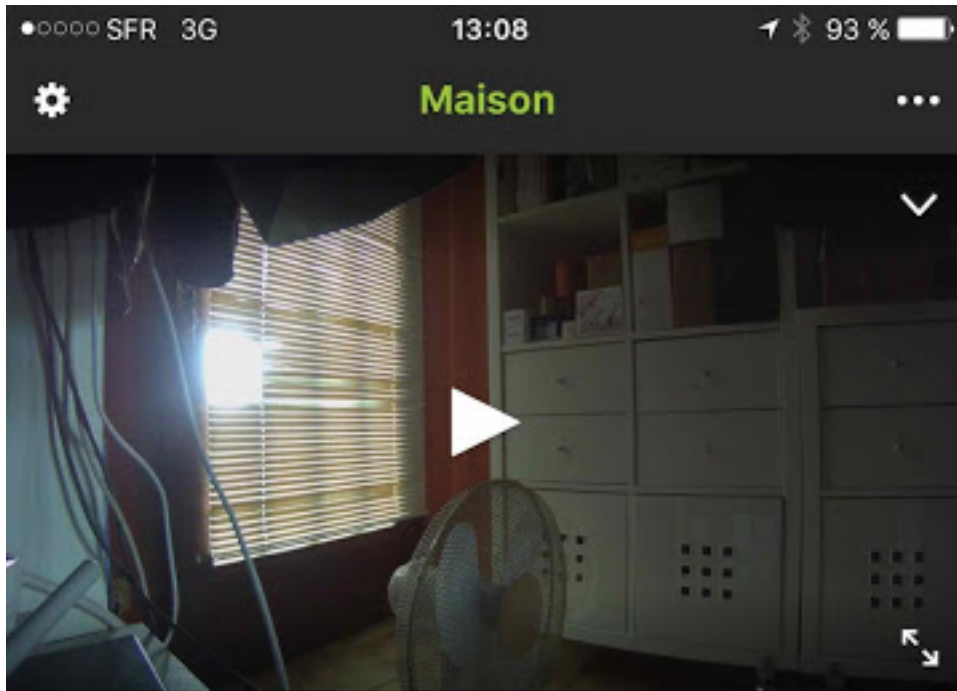
France

Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

#Expérience utilisateur : J'ai testé le support Netatmo

Écrit par Domotics

Mardi, 12 Juillet 2016 06:00 - Mis à jour Lundi, 11 Juillet 2016 21:48



JEU.
7
JUIL.

Live



Mouvement détecté

11:40



Mouvement détecté

11:16

MAR.
5
JUIL.



Ma Welcome démarrée

10:05



Ma Welcome : mise à jour terminée

10:05



Ma Welcome : mise à jour en cours

10:02



Ma Welcome : téléchargement de la mise à jour

09:58

DIM.
3
JUIL.



Ma Welcome connectée

15:28

<https://www.netatmo.com/fr/fr/produit/ma-welcome>