

Danfoss Link™

# FAQ – Problemen met Wi-Fi of App

## Danfoss Link™ CC

**Wanneer uw geen verbinding kunt krijgen met de App op uw telefoon, is het belangrijk om eerst de status van uw verbinding te controleren via de Danfoss Link™ CC.**

U kunt dit controleren door de volgende stappen te doorlopen via het menu van uw Danfoss Link™ CC:

- Druk op 'huisregeling' onderaan uw scherm
- Druk op 'instellingen'
- Druk op 'Wi-Fi en Apps'



1. De Wi-Fi op uw Danfoss Link™ CC is uitgeschakeld



2. Uw Wi-Fi is ingeschakeld maar er is geen of onvoldoende bereik met uw router



3. Wi-Fi verbinding met modem is in orde, maar uw modem of router heeft geen verbinding met het internet




4. Alle verbindingen met uw Danfoss Link™ CC zijn in orde

Hierna volgen de probleemoplossingen horend bij de 4 verschillende statussen van uw Danfoss Link™ CC:

### 1. De Wi-Fi op uw Danfoss Link™ CC is uitgeschakeld

Doorloop de volgende stappen via het menu van uw Danfoss Link™ CC:

- Druk op 'huisregeling' onderaan uw scherm
- Druk op 'instellingen'
- Druk op 'Wi-Fi en Apps'
- Druk op  AAN en selecteer in Wi-Fi netwerk en vul uw wachtwoord in

### 2. Geen of onvoldoende Wi-Fi bereik met uw modem

Er zijn veel factoren waardoor uw Danfoss Link™ CC af en toe off-line is. Veel voorkomende oorzaken voor het wegvallen van de verbinding zijn:

- Op de locatie waar uw Danfoss Link™ CC is de verbinding met Wi-Fi slecht. Verplaats wanneer mogelijk uw router of uw Danfoss Link™ CC om de verbinding te verbeteren. Ook is het mogelijk om m.b.v. van een Wi-Fi versterker het bereik van uw router te verbeteren.
- Er is een probleem met uw Wi-Fi-router. U kunt dit testen door te controleren of uw telefoon wel verbinding kan maken via hetzelfde Wi-Fi-netwerk.
- Start uw router en vervolgens uw Danfoss Link™ CC opnieuw op.

Wanneer uitgesloten is dat één van de hiervoor genoemde problemen de oorzaak is van de slechte verbinding, kunt u de volgende stappen doorlopen om het probleem te verhelpen:

- Controleer de instellingen van uw router - in de onderstaande tabel vindt u de aanbevolen instellingen.

Parameter	Value / Waarde	Opmerkingen
SSID	Gekozen naam voor uw netwerk	
Hidden / Verborgen	Disable / Uitschakelen	
Frequency (*)	2.4 GHz	The Danfoss Link CC ondersteund alleen 2.4 GHz
2.4 GHz mode (*)	802.11b/g/n	Gebruik nooit alleen de modus met alleen "n"
Security (*)	WPA2 Personal (AES)	Gebruik geen instelling met een combinatie van WPA/WPA2
Channel (*)	Fixed (channel 1, 6 or 11)	Gebruik alleen kanalen 1, 6 of 11 voor minimale verstoring.
2.4 GHz channel width (*)	20 MHz	Gebruik niet 40 MHz
MAC address authentication or filtering	Disable / Uitschakelen	
DHPC	Enable / Inschakelen	Gebruik niet meer dan één DHCP server per netwerk
Ports used	80 and 443	

(\*) Sterk aanbevolen voor optimaal bereik met uw Danfoss Link™ CC.

- Netwerken op 2.4 GHz kunnen worden verstoord door interferentie met andere apparaten of draadloze Wi-Fi netwerken. Voorbeelden van veel voorkomende verstoringen zijn Wi-Fi netwerken van bijvoorbeeld uw burens, draadloze telefoons, inbraak alarmsysteem, Infrarood-sensoren, baby alarmen (monitoren), draadloze audio/video-apparatuur draadloze toetsenborden/muizen, sommige magnetrons en bluetooth apparatuur.
- Controleer het ouderlijk toezicht op uw modem/router en andere firewall-instellingen. Raadpleeg de documentatie van uw modem of router om te zien of deze functie is ingeschakeld op uw netwerk en hoe u de Danfoss Link™ CC kunt vrijstellen van deze beperkingen.
- Update je Wi-Fi access point of de firmware van router/modem.

### 3. Uw modem of router heeft geen verbinding met het internet

- Modem controleren:  
Controleer of uw modem wel internet verbinding heeft. U kunt dit doen door te controleren of uw smartphone of laptop wel via Wi-Fi verbinding kan maken met internet.  
Wanneer dit wel het geval is kunt u controleren of het ouderlijk toezicht op uw modem/router en andere firewall-instellingen zijn ingeschakeld. Raadpleeg de documentatie van uw modem of router om te zien of deze functie is ingeschakeld op uw netwerk en hoe u de Danfoss Link™ CC kunt vrijstellen van deze beperkingen.
- Resetten:  
Haal de stekker uit uw modem en router en wacht een seconde of 15. Schakel dan eerst alleen het modem aan, wanneer deze volledig is opgestart kunt u ook uw router opnieuw inschakelen.  
Wanneer zowel uw modem als router gecombineerd zijn in één apparaat, hoeft u slechts bij één apparaat gedurende 15 seconden de stekker uit het stopcontact te halen.

Heeft u ook na bovenstaande oplossingen nog steeds problemen met de internetverbinding van uw Danfoss Link™ CC en andere apparaten in uw woning, raden wij u aan contact op te nemen met uw internet provider.

### 4. Alle verbindingen met uw Danfoss Link™ CC zijn in orde

Het probleem is gerelateerd aan uw smartphone. Probeer één van de volgende oplossingen om het probleem te verhelpen:

- App op uw smartphone opnieuw opstarten.
- Controleer of uw smartphone via Wi-Fi of mobiel internet (3G of 4G) is verbonden met het internet. Schakel uw Wi-Fi of mobiele internet verbinding uit en daarna weer in.
- Start uw smartphone opnieuw op.