

### 1. ALGEMENE FAQ'S

- 1.1 [Hoeveel SENSE toestellen kunnen gekoppeld worden aan één account?](#)
- 1.2 [Hoe voeg ik nieuwe toestellen toe aan mijn app?](#)
- 1.3 [Hoe voeg ik gebruikers toe aan mijn toestel?](#)
- 1.4 [Hoe verander ik de naam van mijn toestel?](#)
- 1.5 [Hoe verwijder je een toestel van je app?](#)

### 2. FAQ'S SENSE

#### 2.1 GEBRUIK

- 2.1.1 [Wat betekent de kleur- en iconenfeedback op mijn SENSE?](#)
- 2.1.2 [Onthoudt SENSE ook data wanneer het toestel niet geconnecteerd is met een netwerk?](#)
- 2.1.3 [Is er een dashboard of app bij om alle informatie te bekijken?](#)
- 2.1.4 [Is het mogelijk data gedurende langere periode te zien?](#)
- 2.1.5 [Moet ik mijn netwerkinstelling steeds wijzigen als ik het toestel verplaats?](#)
- 2.1.6 [Update SENSE firmware / OS software?](#)
- 2.1.7 [Ben ik Eindgebruiker of Professionele Installateur en wat is het verschil?](#)
- 2.1.8 [Hoe kom ik manueel in het SENSE Wi-Fi menu terecht?](#)
- 2.1.9 [Hoe kan je het netwerk SENSE resetten?](#)
- 2.1.10 [Kan SENSE ook gebruikt worden via een iPad?](#)
- 2.1.11 [Hoe krijg ik meer uitleg van de sensoren in de app te zien?](#)

#### 2.2 SET-UP EN CONFIGURATIE

- 2.2.1 [Hoe activeer en verander je de CO<sub>2</sub>-grenswaardes in de app?](#)
- 2.2.2 [Wat wil een ronddraaiende blauwe LED ring met oplichtende iconen en pijlen zeggen?](#)
- 2.2.3 [Er is een Wi-Fi icoon zichtbaar in combinatie met een blauw opvul-effect in de LED ring. Wat gebeurt er?](#)
- 2.2.4 [Is mijn SENSE verbonden met het netwerk? Hoe kan ik dit controleren zonder gebruik te maken van de app?](#)
- 2.2.5 [Hoe kan ik SENSE aan het netwerk verbinden \(WPS\) zonder beroep te doen op de app?](#)
- 2.2.6 [Kan SENSE gekoppeld worden aan een 5GHz netwerk?](#)

- 2.2.7 [Is het mogelijk SENSE te gebruiken met een langere USB-C kabel?](#)
- 2.2.8 [Waar plaats ik het best mijn SENSE in een ruimte?](#)
- 2.2.9 [Hoe activeer en verander je de 'donkere modus' op SENSE?](#)
- 2.2.10 [Hoe wijzig je het tijdsinterval van de LED feedback?](#)
- 2.2.11 [Kan ik ervoor kiezen om enkel 2 of 3 sensoren naar keuze in te stellen voor de weergave van de LED feedback?](#)

#### 2.3 PROBLEMEN TIJDENS/NA INSTALLATIE

- 2.3.1 [SENSE kan geen verbinding maken met het Wi-Fi netwerk, wat nu?](#)
- 2.3.2 [Wat te doen bij verbingsproblemen met SENSE en jouw telefoon?](#)
- 2.3.3 [Mijn bedrijfsnetwerk connecteert niet met mijn SENSE?](#)
- 2.3.4 [Mijn toestel is aan het Enterprise netwerk gekoppeld, maar lijkt geen data te kunnen tonen.](#)
- 2.3.5 [Mijn \(sterk beveiligde\) netwerk accepteert geen automatisch gegenereerde IP-adressen. Hoe kan ik mijn toestel alsnog online krijgen?](#)
- 2.3.6 [Wat als mijn SENSE op een oude software versie blijft hangen?](#)
- 2.3.7 [Mijn iOS toestel kan geen lokaal netwerk vinden?](#)
- 2.3.8 [Hoe komt het dat mijn aangepaste naam niet meegaat naar het online portaal My-Lio?](#)
- 2.3.9 [Hoe komt het dat mijn SENSE amper oplicht?](#)
- 2.3.10 [Hoe komt het dat mijn achtergrondkleur van de app niet monochroom is met de LED ring van mijn SENSE toestel?](#)

#### 2.4 VERDERE INFO OVER SENSE

- 2.4.1 [Wat betekenen de iconen?](#)
- 2.4.2 [Is SENSE een CO<sub>2</sub>-meettoestel?](#)
- 2.4.3 [Kan SENSE aerosolen uit de lucht halen?](#)
- 2.4.4 [Waar kan ik een retourpolicy vinden?](#)
- 2.4.5 [Waar kan ik mijn garantiebewijs vinden?](#)
- 2.4.6 [Kan SENSE met batterijen aangekocht worden?](#)
- 2.4.7 [Hoe wordt de CO<sub>2</sub>-sensor gekalibreerd?](#)
- 2.4.8 [Wat is de frequentie van het doorsturen van bijvoorbeeld de CO<sub>2</sub>-sensor data naar de app?](#)

## 1. ALGEMENE FAQ'S

### 1.1 Hoeveel SENSE toestellen kunnen gekoppeld worden aan één account?

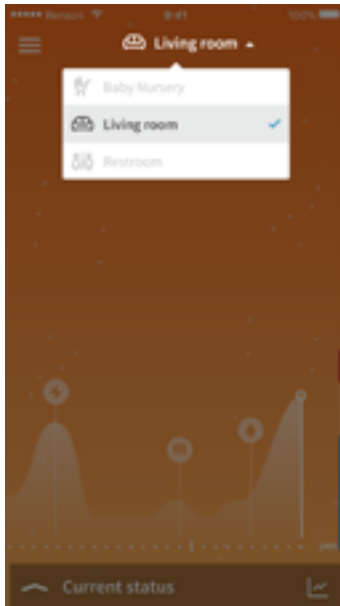
De Sense app laat toe om 6 toestellen per account te koppelen. Het is mogelijk om meerdere accounts toe te voegen, maar dit vertraagt de app aanzienlijk en maakt de interpretatie van de data moeilijker.

### 1.2 Hoe voeg ik nieuwe toestellen toe aan mijn app?

Nieuwe toestellen kan je als volgt toevoegen:

- Ga naar het hoofdscherm en klik links op de 3 horizontale streepjes.
- Klik op 'Mijn toestellen'.
- Klik op 'Apparaat toevoegen.' Hier klik je het product aan dat je wilt toevoegen. Hierbij kan je een selectie maken tussen twee Renson devices: WAVES en/of SENSE.

Op je hoofdscherm kan je via de dropdown door jouw aangesloten toestellen navigeren.



### 1.3 Hoe voeg ik gebruikers toe aan mijn toestel?

Enmaal het toestel gekoppeld is aan een gebruiker, is het mogelijk om andere gebruikers uit te nodigen via de My-Lio web portal (<https://user.my-lio.eu>). Op die manier kan je alle gebruikers in 1 keer toevoegen zonder dat zij zelf het toestel telkens opnieuw moeten toevoegen. Dit gaat op de volgende manier:

- Surf naar: [user.my-lio.eu](https://user.my-lio.eu) (log in met dezelfde info die je gebruikte voor het registreren van de toestellen).
- Klik op het toestel dat je wilt delen met anderen.
- Klik rechtsboven op 'Invite users'.
- Vul de gegevens in en klik op het vinkje. Je kan vervolgens kiezen of je nog meer personen wil toevoegen door te klikken op '+ Add user'.
- Klik op 'Invite'.

De toegevoegde gebruikers ontvangen elk een email met instructies. Na het downloaden van de Sense applicatie zullen de gekoppelde toestellen onmiddellijk zichtbaar zijn.

#### 1.4 **Hoe verander ik de naam van mijn toestel?**

De naam van het toestel kan alleen aangepast kan worden wanneer je op hetzelfde netwerk waarmee het SENSE of WAVES apparaat geconnecteerd is.

**Let op: Je kan de settings niet wijzigen als je met 4G verbonden bent!**

- Ga naar het hoofdscherm en klik links op de 3 horizontale streepjes.
- Klik op 'Mijn toestellen' en op het gewenste toestel waarvan je de naam wilt wijzigen.
- Klik vervolgens op 'Installatiedetails'. Van zodra je op de naam klikt, kan deze aangepast worden.

Zoals hierboven vermeld, kan de naam van een toestel enkel gewijzigd worden als zowel het toestel SENSE/WAVES als jouw smartphone verbonden zijn met hetzelfde netwerk!

Dit geldt ook voor de installatiegegevens. Deze zullen enkel zichtbaar zijn wanneer zowel je toestellen als smartphone verbonden zijn met hetzelfde netwerk.

#### 1.5 **Hoe verwijder je een toestel van je app?**

- Ga naar het hoofdscherm en klik links op de 3 horizontale streepjes.
- Klik op 'Mijn toestellen' en op het gewenste toestel dat je wil ontkoppelen.
- Klik vervolgens op 'Apparaat loskoppelen'.

Vervolgens zal je een mailtje krijgen in je mailbox die zegt dat je niet meer aan het desbetreffende toestel gelinkt bent.

## 2. FAQ'S SENSE

### 2.1 GEBRUIK

#### 2.1.1 Wat betekent de kleur- en iconenfeedback op mijn SENSE?



Wanneer het toestel ingesteld is enkel als CO<sub>2</sub>-sensor, heeft de visuele LED feedback enkel betrekking op het CO<sub>2</sub>-gehalte. Andere sensoren die in het toestel aanwezig zijn, worden nog steeds gemeten en kunnen in de SENSE App geraadpleegd worden. Er worden geen symbooltjes op de display weergegeven (behalve het wolkje dat CO<sub>2</sub> voorstelt) gezien het toestel uitsluitend als CO<sub>2</sub>-meter ingesteld is. Wanneer het toestel rood kleurt, is dat enkel en alleen veroorzaakt door een te hoog CO<sub>2</sub>-gehalte.

- Blauwe LED ring: **≤ 800 ppm**
- Oranje LED ring: **> 800 ppm & ≤ 1200 ppm**
- Rode LED ring: **> 1200 ppm**

Deze grenswaarden (800 en 1200 ppm) zijn aanpasbaar in de settings van de app.

Dit is een toestel-specifieke setting en moet dus op elk afzonderlijk toestel gebeuren in het geval meerdere toestellen aan 1 account gelinkt zijn.



Alle sensoren worden op de display weergegeven en indien deze waargenomen worden: CO<sub>2</sub>, VOC, relatieve vochtigheid, temperatuur, licht en geluid. Deze sensoren vertalen zich in symbooltjes en geven op die manier aan wat de oorzaak is van een ondermaats comfort/binnenluchtkwaliteit. Dit is gebaseerd op een algemene berekening van de Comfort Index.

- Blauwe LED ring: **Goede Comfort Index**
- Oranje LED ring: **Gemiddelde Comfort Index** te wijten aan bv. relatieve vochtigheid en VOC's
- Rode LED ring: **Slechte Comfort Index** te wijten aan bv. temperatuur en CO<sub>2</sub>

#### 2.1.2 Onthoudt SENSE ook data wanneer het toestel niet geconnecteerd is met een netwerk?

Nee, hiervoor moet het toestel geconnecteerd zijn met een wifi-netwerk. Bovendien moet ook de stekker van je SENSE steeds in het stopcontact zitten.

#### 2.1.3 Is er een dashboard of app bij om alle informatie te bekijken?

Er is een app beschikbaar die je kan downloaden en waarop je alle data van jouw SENSE kan raadplegen. Om de data te kunnen bekijken, is het belangrijk dat je toestel aan een wifi-netwerk gelinkt is en dat de stekker in het stopcontact bevestigd is. Gebruik hiervoor enkel en alleen de kabel die met het product meegeleverd werd.

#### 2.1.4 Is het mogelijk data gedurende langere periode te zien?

De exacte data en historiek zijn zichtbaar in de app over een periode van 7 dagen.

#### 2.1.5 Moet ik mijn netwerkinstelling steeds wijzigen als ik het toestel verplaats?

Nee, SENSE zal de logingegevens van het gekoppelde netwerk onthouden. Van zodra deze opnieuw stroom krijgt, zal hij automatisch zoeken naar zijn gekende netwerk. Uiteraard is het van belang dat het toestel op een plaats staat waar dit netwerk voldoende bereik heeft. Indien niet, zal het niet mogelijk zijn om de verbinding te vervolledigen. Indien het bereik voldoende is, zal het toestel automatisch connecteren.

#### 2.1.6 Update SENSE firmware / OS software?

Software updates worden automatisch uitgevoerd wanneer jouw SENSE verbonden is met het netwerk. Na de softwareupdate hoeft je niet opnieuw te connecteren. Je raakt geen gegevens kwijt.

 **2.1.7 Ben ik Eindgebruiker of Professionele Installateur en wat is het verschil?**

Eindgebruiker = iedereen die het toestel en de data gebruikt

Professionele installateur = iemand die enkel de toestellen installeert en data niet zal kunnen inlezen/gebruiken.  
Dit is meestal een externe partij.

 **2.1.8 Hoe kom ik manueel in het SENSE Wi-Fi menu terecht?**

Activeer SENSE door 1 seconde met je volledige hand het toestel aan te raken. Dit kan resulteren in de drie mogelijk kleuren (blauw, oranje of rood) al dan niet gecombineerd met een of meerdere iconen:



Door gelijktijdig de bovenste en onderste pijl gedurende 1 seconde aan te klikken, kom je in het Wi-Fi menu terecht:



Druk op de onderste pijl:



In dit menu zal de LED ring paars oplichten en worden er 4 pijltjes weergegeven. De bovenste pijl gebruik je als het toestel via WPS geïnstalleerd wordt. De onderste pijl gebruik je als je de Wi-Fi wilt resetten.



### 2.1.9 Hoe kan je het netwerk SENSE resetten?

Dit gebeurt ofwel via deze knoppen beschrijving ofwel via een gehele factory reset.

Je hoeft het SENSE toestel niet uit de app te verwijderen, maar moet wel de hele flow opnieuw doorlopen om het toestel opnieuw in te stellen.

*Voor de visuele instructies ga naar:*

[FAQ's SENSE](#) → [GEBRUIK](#) → [2.1.8 Hoe kom ik manueel in het SENSE Wi-Fi menu terecht?](#)

- Activeer SENSE door 1 seconde met je volledige hand het toestel aan te raken. Dit kan resulteren in de drie mogelijk kleuren (blauw, oranje of rood) al dan niet gecombineerd met een of meerdere iconen.
- Druk op de onderste pijl.
- Klik gelijktijdig de bovenste en onderste pijl gedurende 1 seconde aan om in het Wi-Fi menu terecht te komen.
- In dit menu zal de LED ring paars oplichten.
- Hou vervolgens gedurende 5 seconden de onderste pijl ingedrukt. Hierdoor zal het eerder ingestelde netwerk gewist worden.

### 2.1.10 Kan SENSE ook gebruikt worden via een iPad?

Je SENSE toestel kan aangesloten worden op een computer of iPad teneinde de koppeling met het wi-fi netwerk te maken. Er zijn echter geen visualisaties zichtbaar zoals in de app. De bestaande applicatie kan op een tablet geïnstalleerd worden. Echter zal deze visueel minder mooi zijn dan op een smartphone.

### 2.1.11 Hoe krijg ik meer uitleg van de sensoren in de app te zien?

Wanneer je in de app op 'huidige status' klikt, kan je bijgevolg op het icoontje zelf drukken (bv. VOC icoontje). Hierbij wordt er meer info vrijgegeven over de sensor en zijn thresholds.



## 2.2 SET-UP EN CONFIGURATIE

### 2.2.1 Hoe activeer en verander je de CO<sub>2</sub>-grenswaardes in de app?

Wanneer je op het onderstaande scherm 'Enkel te gebruiken als CO<sub>2</sub> sensor' aanklikt, zal je toegang krijgen tot de waardes en kan je deze instellen naar keuze.



### 2.2.2 Wat wil een ronddraaiende blauwe LED ring met oplichtende iconen en pijlen zeggen?

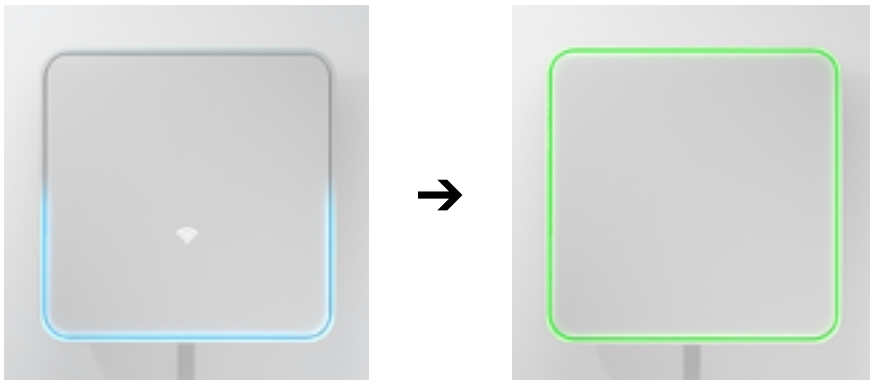
Deze feedback duidt op de opstart van het toestel. Dit zal zichtbaar zijn bij het eerste gebruik of gebeurt ten gevolge van een stroomonderbreking (al dan niet doelbewust).

Na deze feedback zal je SENSE toestel opnieuw operationeel zijn zonder verlies van de settings. Dit gedrag zal na 3 volledige toeren aflopen. Indien je na de opstart actief (door met je hand over het toestel te gaan) binnen de 30 seconden LED feedback opvraagt, zal deze nog niet vertoond worden. Na 30 seconden zal deze echter wel beschikbaar zijn.



### 2.2.3 Er is een Wi-Fi icoon zichtbaar in combinatie met een blauw opvuleffect in de LED ring. Wat gebeurt er?

Deze feedback wijst op een update. Van zodra de update rond is, zal er een groene LED ring getoond worden. Hierna zal SENSE automatisch terug operationeel zijn. De settings blijven bewaard.



### 2.2.4 Is mijn SENSE verbonden met het netwerk? Hoe kan ik dit controleren zonder gebruik te maken van de app?

Voor de visuele instructies ga naar:

[FAQ's SENSE → GEBRUIK → 2.1.8 Hoe kom ik manueel in het SENSE Wi-Fi menu terecht?](#)

- Activeer SENSE door 1 seconde met je volledige hand het toestel aan te raken. Dit kan resulteren in de drie mogelijk kleuren (blauw, oranje of rood) al dan niet gecombineerd met een of meerdere iconen.
- Druk op de onderste pijl.
- Klik gelijktijdig de bovenste en onderste pijl gedurende 1 seconde aan om in het Wi-Fi menu terecht te komen.
- In dit menu zal de LED ring paars oplichten.

Wanneer het Wi-Fi icoon continu oplicht, is er sprake van opgeslagen credentials. Dit wil zeggen dat het toestel zich onmiddellijk met het Wi-Fi netwerk verbindt van zodra deze beschikbaar is. In het geval dat de Wi-Fi router zelf geen signaal kan uitzenden, kan SENSE er uiteraard geen verbinding mee maken.

Indien het Wi-Fi icoon knippert, is dit een teken dat er geen Wi-Fi credentials zijn opgeslagen en zal het toestel met andere woorden geen connectie kunnen maken.

In dit laatste geval dient – met behulp van de app – dit opnieuw geconfigureerd te worden.

### 2.2.5 Hoe kan ik SENSE aan het netwerk verbinden (WPS) zonder beroep te doen op de app?

Stop de stekker van je SENSE in het stopcontact. Het toestel zal 40 minuten zijn 'SENSE – netwerk' uitzenden.

Voor de visuele instructies ga naar:

[FAQ's SENSE → GEBRUIK → 2.1.8 Hoe kom ik manueel in het SENSE Wi-Fi menu terecht?](#)

- Activeer SENSE door 1 seconde met je volledige hand het toestel aan te raken. Dit kan resulteren in de drie mogelijk kleuren (blauw, oranje of rood) al dan niet gecombineerd met een of meerdere iconen.
- Druk op de onderste pijl.
- Klik gelijktijdig de bovenste en onderste pijl gedurende 1 seconde aan om in het Wi-Fi menu terecht te komen.
- In dit menu zal de LED ring paars oplichten.
- Klik hierna op de bovenste pijl. De LED ring zal wit oplichten.
- Ga naar je Wi-Fi router en druk hier vervolgens het WPS-knopje in:



SENSE zal vervolgens een groene LED ring tonen indien die het WPS signaal van de router goed ontvangen heeft.

Als het signaal niet gevonden werd, zal je een rode LED ring te zien krijgen.

### 2.2.6 Kan SENSE gekoppeld worden aan een 5GHz netwerk?

Neen, dit is niet mogelijk en zal ook niet mogelijk zijn in de nabije toekomst.

De netwerkspecificaties voor dit toestel zijn: **802.11 b/g/n @2.4GHz**



### 2.2.7 **Is het mogelijk SENSE te gebruiken met een langere USB-C kabel?**

De bijgeleverde custom made USB-C kabel is 1m50 lang.

Hoe langer de kabel, hoe meer verlies en hoe lager de spanning die toekomt op SENSE. Het risico bestaat dat de CO<sub>2</sub>-sensor niet meer correct kan meten. Met een langere kabel kunnen wij een optimale werking van het toestel niet meer garanderen.

### 2.2.8 **Waar plaats ik het best mijn SENSE in een ruimte?**

- Plaats het toestel zo centraal mogelijk in de gemonitorde ruimte.
- Plaats het toestel in de "adem zone" voor de meest nauwkeurige metingen:
  - Tussen de 70 centimeter en 1,8 meter vanaf de grond.\*
  - Bij muurmontage is een hoogte van 1,5 meter vanaf de grond ideaal.
- Plaats het toestel niet in de volle zon.
- Plaats het toestel niet op een buitenmuur, deze muur is altijd kouder. Is de buitenmuur de enige plek voor het toestel, plaats dan een houten plankje achter het toestel.
- Plaats het toestel niet in warme of koude luchtstromen.

\* Indien het toestel geplaatst wordt op een hoogte van minder dan 70 cm (zoals een salontafel), zullen de waarden enigszins afwijken. Hou hier rekening mee.

### 2.2.9 **Hoe activeer en verander je de 'donkere modus' op SENSE?**

Bij de instellingen kan je de 'donkere modus' van je toestel instellen. Ga naar 'mijn instellingen', klik op 'mijn toestellen' en vervolgens klik je door op het toestel die je wenst te wijzigen. Onder de visuele set-up instellingen, kan deze functie geactiveerd worden. Deze functie is vooral handig wanneer het toestel bv. in de slaapkamer staat. Je kan hierbij de intensiteit en het tijdsinterval personaliseren naar keuze. Zo kan je instellen dat de LED ring minder intens oplicht. Er zijn drie functies die het mogelijk maken om dit te personaliseren naar keuze:

- Via de slider kan je de donkere modus aan- en uitzetten. Wanneer je de slider naar rechts schuift en deze blauw kleurt, ben je zeker dat de donkere modus geactiveerd is.
- Bij het activeren van de donkere modus, kan je ook bepalen wanneer de donkere modus uit moet staan. Via de 'stop' en 'play' knop kan je de tijd instellen. De 'stop' knop betekent dat de donkere modus op het ingestelde tijdstip niet meer actief zal zijn. De 'play' knop activeert de donkere modus vanaf het tijdstip dat deze staat ingesteld.
- Vervolgens kan je ook de intensiteit van de LED feedback bepalen. Hoe meer je de slider naar rechts schuift, hoe intenser het licht van de LED feedback zal zijn.



 **2.2.10 Hoe wijzig je het tijdsinterval van de LED feedback?**

Standaard staat het tijdsinterval van de LED feedback van je toestel ingesteld op 30 minuten. Dit betekent dat elke 30 minuten je visueel een statusupdate krijgt over je binnenluchtkwaliteit.

Ook dit kan je personaliseren via de visuele instellingen. Via de slider kan je ervoor kiezen om je toestel te laten oplichten vanaf 3 minuten tijdsinterval tot maximum een uur.

Indien gewenst kan ook de lichtintensiteit van de LED feedback aangepast worden naar keuze.

 **2.2.11 Kan ik ervoor kiezen om enkel 2 of 3 sensoren naar keuze in te stellen voor de weergave van de LED feedback?**

Indien je geen gebruik wenst te maken van de globale Renson comfort index, maar je wenst slechts 1 of meerdere specifieke sensoren te visualiseren op je toestellen, dan kan dit ook.

Ga naar visuele instellingen. Klik op de gewenste sensoren. Deze zullen blauw kleuren bij selectie.

Deze instelling zal enkel geïmplementeerd worden op de LED feedback van het toestel zelf. Hierdoor zal het kleur van het toestel en de applicatie verschillend zijn.

## 2.3 PROBLEMEN TIJDENS/NA INSTALLATIE

### 2.3.1 **SENSE kan geen verbinding maken met het Wi-Fi netwerk, wat nu?**

Een mogelijk probleem is een zwak of wegvallend Wi-Fi signaal. Meestal is dit te wijten aan het te zwakke zendvermogen van een standaard modem of router of omdat de ruimte waarin je SENSE hebt geïnstalleerd te ver verwijderd is van die router. Obstakels als betonnen muren en thermische isolatie met aluminiumfolie kunnen dit ook negatief beïnvloeden.

Indien mogelijk, verander de locatie van je router. Eventueel kan je ook de richting van de routerantenne draaien naar de plek waar SENSE is geïnstalleerd.

**Let op: Niet alle routers beschikken over een beweegbare antenne. Installeer een Wi-Fi repeater, ook wel range extender genoemd, om het Wi-Fi signaal te versterken als de oplossingen hierboven niet werken.**

### 2.3.2 **Wat te doen bij verbindingproblemen met SENSE en jouw telefoon?**

Controleer de volgende zaken:

- Voldoet het netwerk aan de voorgeschreven vereisten bij SENSE: 802.11 b/g/n @2.4GHz?  
Indien neen, zal een ander netwerk aangewezen zijn.
- Staat 4G uit wanneer er in de app gezocht wordt naar SENSE?  
Indien neen, probeer opnieuw met uitgeschakelde 4G.
- Is er correct verbonden met het netwerk (Acces Point = AP) van de Sense? Van zodra SENSE in het stopcontact zit, zendt het toestel 40 minuten een signaal uit (AP). Controleer dit door bij je Wi-Fi instellingen op je smartphone te kijken of deze verbonden is met "SENSE\_.....".  
Indien niet, probeer opnieuw te verbinden met het netwerk van SENSE en doorloop de stappen opnieuw.

### 2.3.3 **Mijn bedrijfsnetwerk connecteert niet met mijn SENSE?**

WPA2-Enterprise slechts in beperkte mate.

Momenteel worden enkel PEAP-MSCHAPv2 en TTLS-MSCHAPv2 ondersteund.

Geef ons gerust meer details over de configuratie van jouw netwerk.

Wij maken gebruik van broadcast discovery voor het toevoegen van het toestel en het bekijken van instellingen.

Indien dit op jouw netwerk standaard geblokkeerd is, is het misschien mogelijk om een uitzondering te maken voor jouw eigen smartphone. Het toevoegen kan ook via het Wi-Fi Access Point van het toestel zelf, dit zou altijd moeten lukken.

### 2.3.4 **Mijn toestel is aan het Enterprise netwerk gekoppeld, maar lijkt geen data te kunnen tonen.**

Indien het zeker is dat het toestel aan het correcte netwerk gekoppeld is, zijn onderstaande zaken mogelijke oorzaken waarom het toestel geen verbinding maakt met de server:

- Volgende instelling in het netwerk moet **UIT** staan om verbinding te maken: BlockLAN to WLAN Multicast and Broadcast Data.

### 2.3.5 **Mijn (sterk beveiligde) netwerk accepteert geen automatisch gegenereerde IP-adressen. Hoe kan ik mijn toestel alsnog online krijgen?**

Wij ondersteunen momenteel niet het instellen van een statisch IP-adres op onze apparaten. Voor IoT-apparaten raden wij het gebruik van een DHCP-reservering aan.

Een DHCP-reservering is een vooraf ingesteld IP-adres dat door een DHCP-server wordt verstrekt op basis van het MAC-adres en aan een apparaat wordt gegeven wanneer het een DHCP-server om een IP-adres vraagt.

### 2.3.6 **Wat als mijn SENSE op een oude software versie blijft hangen?**

Wanneer jouw Sense toestel vastloopt, kan je via de factory reset knop de instellingen terug zetten op de fabrieksinstellingen (CO<sub>2</sub> grenzen, voorkeursensoren, donkere modus, ...). Daarnaast wordt ook het Wi-Fi netwerk vergeten.

Druk minstens 10 seconden op de harde factory reset button op de zijkant van het toestel (zie foto).



Hiervoor zal je een fijn staafje nodig hebben (zoals bijvoorbeeld een paperclip).

Zorg ervoor dat je zeker hard genoeg en lang genoeg drukt.

Vervolgens zal er een rood knipperende LED-ring verschijnen bij het loslaten van de factory reset knop. Wanneer deze constant en groen wordt, is de reset voltooid.

### 2.3.7 **Mijn iOS toestel kan geen lokaal netwerk vinden?**

Bij de laatste versie van iOS is het noodzakelijk toestemming te geven om te zoeken op het lokale netwerk. Om dit te controleren ga je in jouw toestel naar 'instellingen', dan naar 'privacybeleid' en klik je op 'lokaal netwerk'.

### 2.3.8 **Hoe komt het dat mijn aangepaste naam niet meegaat naar het online portaal My-Lio?**

Het klopt dat deze niet mee gesync't wordt. Idealiter zou de naam van het toestel eerst in de app aangepast moeten worden en dan automatisch aangepast op het online portaal. Hier wordt intussen aan gewerkt dus zal binnenkort geen enkel probleem meer moeten vormen.

### 2.3.9 **Hoe komt het dat mijn SENSE amper oplicht?**

Het SENSE toestel licht nu om de 30 minuten op.

Van zodra het toestel ook andere waarden in zijn sensor levels waarneemt, zullen deze ook oplichten.

In de nieuwe app release van maart 2021, kan je dit timeframe verkorten en/of vergroten naar keuze. Minimum tijdsinterval zal 3 minuten bedragen/maximum tijdsinterval zal 60 minuten bedragen.

### 2.3.10 **Hoe komt het dat mijn achtergrondkleur van de app niet monochroom is met de LED ring van mijn SENSE toestel?**

In de app kan je de waarden van je sensoren aanpassen. Voorlopig in de huidige app zal de uitleg van de sensoren en hun treshold op 'fix' staan.

Het aanpassen van de tresholds en aldus de kleurindicatie is volgens je ingestelde waarden enkel van toepassing op het SENSE toestel. In het dashboard van de app zal je telkens de feedback krijgen van de Comfort Index, en niet die van bv. enkel CO<sub>2</sub> (indien je dit zou aangepast hebben in de instellingen).

**Let op: de data die getoond wordt in de app kan tot maximum 5 minuten schelen met de feedback die het SENSE toestel weergeeft.**

## 2.4 VERDERE INFO OVER SENSE

### 2.4.1 Wat betekenen de iconen?

#### **Comfort Index**

Dit is een algemene berekening van verschillende metingen van de sensoren, elke 30 seconden. Deze werken volgens bepaalde klassen, en indien een klasse zijn grenswaardes overschrijdt zal deze resulteren in een andere kleur. De drie vaste kleuren blijven echter: blauw, oranje en rood.

#### **Licht**

Dit aspect beïnvloedt een persoon zijn welzijn, maar ook het gebruik van licht is in de omgeving belangrijk. De juiste lichthoeveelheid is noodzakelijk om efficiënt te werken, ons te motiveren maar niettemin een positieve en creatieve atmosfeer te gaan creëren. Een te hoge lichtintensiteit kan ook leiden tot oogvermoeidheid en migraine, die bijgevolg productiviteit en focus gaan verhinderen.

#### **Geluid**

De intensiteit van geluid en lawaai beïnvloedt ons dagelijkse leven en geluk. De sensor bepaalt het geluidsniveau (in dB), hetgeen wat niet altijd hoorbaar is voor het menselijk gehoor. Op deze manier wordt het akoestisch comfort gegarandeerd.

#### **Temperatuur**

De temperatuur beïnvloedt meer dan alleen uw comfort. Het kan ook invloed hebben op uw prestaties, de kwaliteit van uw slaap en het goed functioneren van uw immuunsysteem om ziekteverwekkers te bestrijden.

#### **Relatieve luchtvochtigheid**

De Relatieve Vochtigheid is de verhouding van het vocht dat zich in de lucht bevindt. De RV kan zowel te laag als te hoog zijn. RV kan invloed hebben op het ontstaan van luchtweginfecties en allergieën, evenals op het vochtgehalte in de buurt van koudebruggen (gebouw).

#### **VOC (Vluchtige Organische Stoffen)**

VOS of vluchtige organische stoffen zijn gassen afkomstig van spuitbussen, schoonmaakproducten, de uitstoot van meubels, lijm of andere bouwmaterialen. Deze kunnen op korte en lange termijn gezondheidsproblemen veroorzaken.

#### **CO<sub>2</sub>**

CO<sub>2</sub> is een stof die we uitademen en die gebruikt wordt als maat voor luchtverversing binnenshuis. Het CO<sub>2</sub>-gehalte kan snel oplopen tot een ongezond niveau en kan hoofdpijn, vermoeidheid en concentratieproblemen veroorzaken.

### 2.4.2 Is SENSE een CO<sub>2</sub>-meettoestel?

Ja, maar het is meer dan CO<sub>2</sub>-meter. SENSE heeft naast CO<sub>2</sub> nog 5 andere sensoren.

Je hebt zelf de keuze hoe je toestel wil gebruiken: uitsluitend als CO<sub>2</sub>-meter of als Comfort monitor die ook de andere factoren in kaart brengt. Dit laatstgenoemde is de Comfort Index.

De SENSE display geeft een kleurenfeedback die aanzet om actie te ondernemen. Bijvoorbeeld: scherm kleurt rood = actie = extra verluchten. Indien je wilt weten hoe hoog de ppm waarde juist is, kan je de applicatie raadplegen.

Het aflezen van exacte data op het toestel zelf is niet mogelijk, maar je kan dit wel raadplegen in de app.

### 2.4.3 Kan SENSE aerosolen uit de lucht halen?

Nee, de enige link met deze deeltjes is de hoeveelheid CO<sub>2</sub> die in de lucht hangt. Deze kan je dan linken met een al dan niet verhoogde hoeveelheid van de aerosolen.

 **2.4.4 Waar kan ik een retourpolicy vinden?**

Je kan de policy terugvinden via: <https://www.renson.eu/nl-be/renson-sense-b2c>.

 **2.4.5 Waar kan ik mijn garantiebewijs vinden?**

Je factuur is je garantiebewijs.

Alsook de autorisation key is jouw persoonlijk toestelnummer. Het is belangrijk deze steeds bij te houden.

Dit staat op de leaflet alsook op het toestel zelf:



 **2.4.6 Kan SENSE met batterijen aangekocht worden?**

Neen, er is geen versie beschikbaar die werkt op batterijen. Stroom via een usb-c kabel is nodig om de goede werking van alle sensoren te garanderen.

Je kan er wel altijd een powerbank op aansluiten.

Een kleine powerbank van 1200mAh zal tussen de 6 à 12h goede werking garanderen. Een krachtiger exemplaar van 10000mAh kan in normale werking wel een dag of 4 voldoende stroom leveren.

 **2.4.7 Hoe wordt de CO<sub>2</sub>-sensor gekalibreerd?**

De CO<sub>2</sub>-sensor is een zelf kalibrerende sensor. Door mechanische stress, assemblage,... kan de CO<sub>2</sub>-waarde bij opstart te hoog zijn. De sensor zal zichzelf bijstellen een eerste maal na 24h.

Hieronder de uitleg van de fabrikant:

*"The sensor is shipped from the factory with empty ABC buffer. Following generic algorithm and default timing after the first startup the sensors will start saving data in the memory of ABC buffer every 4 hours. On the first 24th hour of continues operation the sensor will do first correction based on first 6 datapoints, after that the sensor will be increasing amount of data points until the ABC buffer is filled with the data."*

Het is belangrijk dat het toestel steeds geconnecteerd en in de stroom blijft (althans de eerste week) anders kan hij zichzelf niet in kalibratie houden!

 **2.4.8 Wat is de frequentie van het doorsturen van bijvoorbeeld de CO<sub>2</sub>-sensor data naar de app?**

Dit is voor alle sensoren 5 minuten.