

BOOKEEN

DIVA/DIVA^{HD} : Guide de dépannage rapide

Préambule : La garantie est d'une durée de 2 ans à compter de la date d'achat. Ce guide traite les 3 cas les plus fréquents. Pour tous les autres cas, redémarrer la liseuse (**appuyer et maintenir le bouton marche/arrêt pendant 12 secondes. Relâcher et appuyer à nouveau pendant 3 secondes**) avant de contacter le support.

Cas 1 : La liseuse est figée sur une page de lecture, sur le menu ou sur l'écran de veille

IMPORTANT

L'écran de la liseuse peut continuer à afficher une image ou du texte même sans être alimenté. Par conséquent, une liseuse figée est souvent une liseuse avec une batterie vide ou un écran cassé.

Etape 1 : Vérifier si l'écran est cassé. (**Annexe 1 : reconnaître un écran cassé**)

- Si l'écran est cassé : contacter le support
- Si l'écran ne semble pas cassé

Etape 2 : Appuyer et maintenir le bouton marche/arrêt pendant 12 secondes. Relâcher et appuyer à nouveau pendant 3 secondes. La liseuse doit redémarrer.

- Si l'écran reste figé

Etape 3 : Réaliser une charge complète (**Annexe 2 : comment bien charger sa liseuse**) de l'appareil, soit jusqu'à 5 heures de charge et réessayer l'étape 2.

- Si le problème persiste : contacter le support

BOOKEEN

Cas 2 : La liseuse ne charge pas lorsqu'on la branche (l'indicateur de charge ne s'allume pas)

IMPORTANT

L'indicateur lumineux blanc indique si la charge est en cours. Cependant si la batterie est complètement à plat, cet indicateur peut rester éteint jusqu'à ce que la batterie ait atteint un niveau de charge suffisant. Indicateur de charge éteint ne veut pas dire forcément panne.

Etape 1 : Vérifier si le connecteur USB est abîmé

- Si le connecteur est abîmé : contacter le support
- Si le connecteur semble intact

Etape 2 : Mettre la liseuse en charge au moins pendant deux heures (**Annexe 2 : comment bien charger sa liseuse**).

- Si l'indicateur de charge s'allume

Etape 3a : Laisser la charge se poursuivre encore 3 heures. Appuyer et maintenir le bouton marche/arrêt pendant 12 secondes. Relâcher et appuyer à nouveau pendant 3 secondes. La liseuse doit redémarrer.

- Si l'appareil ne redémarre pas : contacter le support
- Si l'indicateur de charge ne s'allume pas

Etape 3b : Réessayer une charge de deux heures après avoir changé le câble USB et/ou le chargeur et/ou la prise (**Annexe 2 : comment bien charger sa liseuse**).

- Si l'indicateur continue de rester éteint contacter le support

BOOKEEN

Cas 3 : La batterie se vide trop vite.

IMPORTANT

L'éclairage et le Wifi consomment beaucoup. Ils peuvent grandement influencer l'autonomie du produit. De plus, une batterie vieille d'un an peut perdre jusqu'à 20% de sa capacité.

L'autonomie de 30 jours que nous indiquons correspond à l'usage quotidien suivant pour une batterie neuve :

- 30 minutes de lecture par jour (**Wifi et éclairage éteints**)
- Le reste de la journée en veille

La liseuse est supposée atteindre 28 jours d'autonomie dans ces conditions.

Quelques autres exemples avec une batterie neuve

- 30 minutes de lecture par jour (éclairage à 70%) : 12j d'autonomie
- 60 minutes de lecture par jour avec éclairage à 100% : 7j d'autonomie
- 60 minutes de lecture par jour sans éclairage : 20j d'autonomie

Conseils :

Essayez de modifier les éléments suivants dans votre usage.

1. N'utilisez l'éclairage que quand vous en avez besoin. On ne se rend pas forcément compte que l'éclairage est allumé en plein jour.

Paramètres>Luminosité et affichage>Réglage de l'éclairage

2. Pensez à éteindre votre Wifi. **Paramètres>Wi-Fi**

3. Pensez à mettre en place l'extinction automatique

Paramètres>Général>Extinction automatique

Si l'autonomie de votre liseuse ne dépasse pas quelques jours malgré ces changements, contacter le support.

BOOKEEN

Annexe 1 : reconnaître un écran cassé

Que l'écran soit figé ou pas, le diagnostic suivant s'applique.



SOUS GARANTIE

Lorsqu'il n'y a que des lignes verticales et/ou horizontales sur l'écran, alors il s'agit d'une panne.



HORS GARANTIE

A partir du moment où il y a, au moins, une ligne diagonale, cela signifie que l'écran est cassé.

BOOKEEN

Annexe 2 : comment bien charger sa liseuse

Etape 1 : Utiliser le câble livré avec la liseuse. Le connecteur USB présent sur les modèles DIVA est particulièrement profond. L'embout du câble livré avec la liseuse est plus long que celui présent sur la plupart des câbles standards. Nous recommandons donc d'utiliser ce câble.

Etape 2 : Vérifier que le câble, le chargeur et la prise fonctionnent correctement avec un autre appareil avant de les utiliser avec la liseuse.

Etape 3 : Enfoncer l'embout du câble USB dans la liseuse jusqu'à la garde mais sans forcer. Attention, ce câble a un sens (il n'est pas réversible).



Profil du connecteur

Etape 4 : Vérifier l'état de la lumière de charge.

Lumière de charge	Statut	Action
Eteinte	La batterie est complètement à plat	Attendre Jusqu'à deux heures
Allumée	La batterie est en charge	Attendre jusqu'à cinq heures
Clignote	La batterie est chargée	Débrancher

BOOKEEN

Contacter le support

Pour toute question ou demande d'assistance concernant votre produit Bookeen, rendez-vous sur bookeen.zendesk.com ou écrivez-nous directement à support@bookeen.com