

Démarrage

Les trois problèmes les plus fréquents

Si une cliente rapporte :

- Qu'il est impossible de se connecter à Elvie Trainer ou qu'elle s'est connectée dans le passé mais qu'à présent elle ne peut plus, merci de vous référer au paragraphe « Connexion » sous « Problèmes fréquents » ci-dessous.
 - Une déconnexion fréquente, merci de vous référer à « Déconnexion fréquente » ci-dessous.
- Que l'application ne fonctionne pas comme elle devrait, merci de vous référer à « Température » ci-dessous.

Compatibilité

Elvie Trainer est compatible avec :

- iPhone 4S et modèles plus récents
- Smartphones Android avec la version 4.3 ou une version plus récente qui supportent le Bluetooth Low Energy (aussi appelé Bluetooth Smart ou Bluetooth 4.0)
- iPads 3 et modèles plus récents. Lorsque vous cherchez l'application sur un iPad, sélectionnez « iPhone uniquement » depuis le menu déroulant en haut à gauche de l'écran
- Tablettes Android avec la version 4.3 ou une version plus récente et qui supportent le Bluetooth Low Energy

Elvie N'est **PAS** compatible avec les téléphones Windows.

Hygiène

Utilisez toujours des gants en latex lorsque vous manipulez des Elvie Trainers qui ont été retournés, peu importe si l'utilisatrice affirme qu'elle l'a utilisé ou non. Marquez clairement tous les Elvie Trainers retournés afin qu'il n'y ait aucun risque qu'ils soient mélangés avec le stock invendu. Nous recommandons de nettoyer les Elvie Trainers en utilisant un produit approuvé pour désinfecter les capteurs transvaginaux, tel que le spray antibactérien Pjur Med Clean. Chiaro décline toute responsabilité si ce protocole n'est pas appliqué.

Problèmes fréquents

Connexion

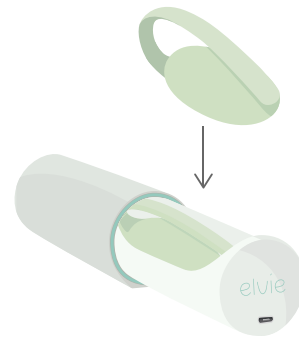
Le problème le plus fréquemment rapporté est que les clientes n'ont pas pu connecter leur Elvie Trainer à leur smartphone ou à leur tablette. Si une cliente rapporte qu'elle n'a pas pu se connecter :

1) Compatibilité

Vérifier que le smartphone ou la tablette de la cliente est compatible (cf. Compatibilité ci-dessus), que le Bluetooth est activé et qu'elle possède la dernière version de l'application Elvie Trainer. Si elle utilise un smartphone ou une tablette Android, les services de localisation doivent également être activés.

2) Chargement d'Elvie Trainer

Assurez-vous qu'Elvie Trainer est placé dans l'étui de transport sans la coque optionnelle et qu'il est complètement sec. Le partie fine doit se positionner au-dessus, faire face vers l'extérieur, comme indiqué sur l'illustration ci-dessous. Assurez-vous qu'il n'y a rien d'autre dans l'étui de transport, par exemple des peluches ou de la poussière.



Fermez l'étui comme indiqué sur l'illustration ci-dessous.



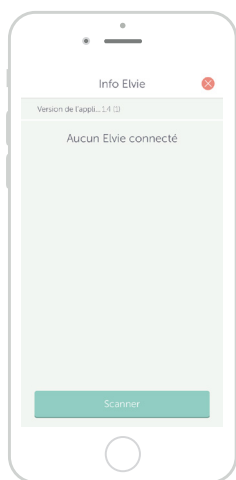
Branchez le câble USB à l'avant de l'étui de transport d'Elvie Trainer et l'autre extrémité du câble dans une prise murale ou dans le port USB d'un ordinateur portable ou fixe. Assurez-vous que l'étui de transport reste fermé.

Elvie doit être chargé horizontalement sur une surface plane. Le témoin à l'avant de l'étui de transport est allumé jusqu'au chargement complet d'Elvie Trainer, auquel cas il s'éteindra pour indiquer qu'Elvie Trainer est prêt à être utilisé. Même si Elvie Trainer est complètement chargé et que le témoin est éteint, il doit être connecté à une source d'alimentation pendant cinq secondes avant que vous

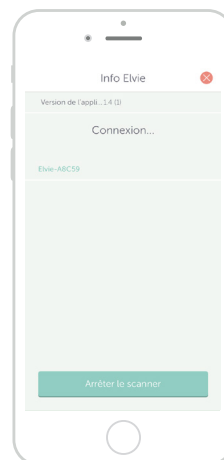
essayiez de le connecter à un téléphone ou une tablette. Si vous suivez correctement toutes les instructions relatives au chargement et que le témoin à l'avant de l'étui de transport clignote, vérifiez que la source d'alimentation fonctionne et que le câble USB n'est pas défectueux.

3) Connexion

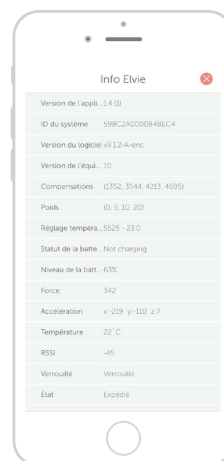
Activez le Bluetooth sur votre smartphone ou votre tablette, retirez Elvie Trainer de l'étui de transport et suivez les étapes de connexion depuis l'application. Si vous avez une coque de téléphone, retirez-la pour permettre la connectivité. Assurez-vous de presser Elvie Trainer dans votre main pendant au moins cinq secondes, puis relâchez-le lorsqu'il tente de se connecter.



L'écran doit afficher « Connexion » pendant une période de 20 secondes.

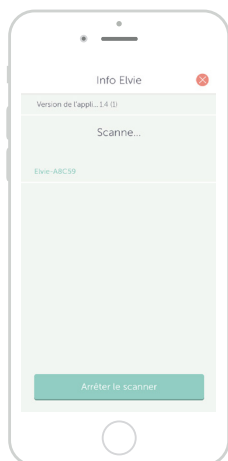


Si Elvie Trainer se connecte, vous verrez un écran avec des informations sur Elvie Trainer.

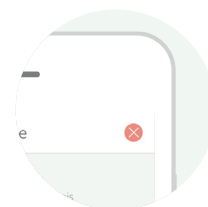


4) Scanner

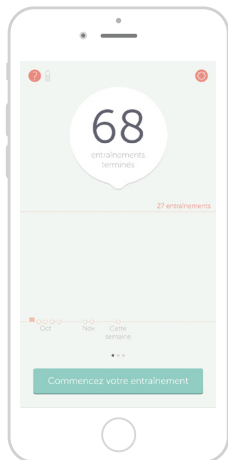
Si vous ne pouvez pas connecter Elvie Trainer normalement via l'application, cliquez sur l'icône « ? » dans le coin en haut à gauche, puis sur l'icône « i ». Si Elvie Trainer n'est pas connecté, un bouton « Scanner » apparaît. Cliquez sur « Scanner » et pressez doucement Elvie Trainer dans votre poing fermé pendant 5 secondes, la partie fine étant à l'extérieur de votre poing. Relâchez et pressez de nouveau Elvie Trainer pendant 5 secondes. Le fait de presser Elvie Trainer devrait l'activer et le rendre visible sur l'écran de l'application. Lorsque le mot « Elvie » apparaît sur l'écran, cliquez dessus.



Fermez l'écran d'information d'Elvie Trainer en cliquant deux fois sur l'icône « X » dans le coin en haut à droite.



Cliquez sur « Commencez votre entraînement » et vérifiez que le diamant monte et descend lorsque vous pressez Elvie Trainer.



Si Elvie Trainer ne se connecte pas, cliquez sur « Arrêter le scanner » et scannez de nouveau. N'oubliez pas de presser doucement Elvie Trainer pendant au moins cinq secondes en le gardant très près du smartphone et veillez à ne pas obstruer la partie fine. Répétez la procédure jusqu'à ce qu'Elvie Trainer se connecte.

Déconnexion fréquente

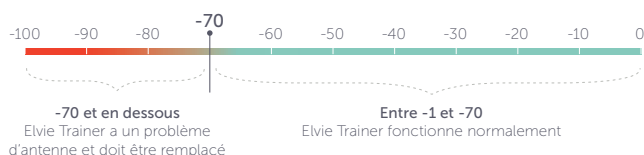
Il est possible que l'antenne d'Elvie Trainer soit défectueuse, ce qui signifie qu'Elvie Trainer va se déconnecter lorsqu'il est trop éloigné du smartphone ou de la tablette. Si une cliente rapporte une déconnexion fréquente :

1) Connexion à Elvie Trainer dans la main. Référez-vous à « Connexion » sous « Problèmes fréquents » pour obtenir les instructions de connexion.

Laissez Elvie Trainer un endroit pendant que vous vous éloignez avec le smartphone ou la tablette dans la main. Si Elvie Trainer se déconnecte avant que vous ne soyez éloigné de cinq mètres, il est défectueux et doit être remplacé.

2) Vérification du RSSI

Si Elvie Trainer ne se déconnecte pas, il existe une vérification supplémentaire permettant de déterminer si l'antenne d'Elvie Trainer est défectueuse. Connectez Elvie Trainer et tenez-le à approximativement 20 cm du smartphone ou de la tablette. Cliquez sur le « ? » en haut à gauche, puis sur l'icône « i ». Vérifiez la valeur à côté de « RSSI ». Le schéma suivant montre la marche à suivre.



Le diamant de l'application Elvie Trainer répond de manière irrégulière ou ne répond pas à la pression comme prévu.

1) Température

Conseillez à la cliente de supprimer et de réinstaller l'application et d'introduire Elvie Trainer pendant au moins une minute avant de commencer un entraînement. La température peut avoir un impact sur les mouvements du diamant et cette procédure permet de le stabiliser. Si la cliente a remis son Elvie Trainer, vous pouvez reproduire cette procédure en tenant Elvie Trainer dans votre main pendant une minute complète avant d'ouvrir l'application et de commencer un entraînement.

FAQ

Puis-je utiliser Elvie Trainer si :

- **Je suis enceinte ?**

Vous pouvez utiliser Elvie Trainer pendant la grossesse tant que vous ne souffrez pas de complications. Chaque grossesse est unique, donc si vous avez des doutes, veuillez consulter votre médecin de confiance avant toute utilisation.

- **Je viens d'accoucher ?**

Après la naissance d'un enfant, nous vous recommandons d'attendre un minimum de six semaines avant d'utiliser Elvie Trainer.

- **J'ai un stérilet ou un DIU ?**

Vous pouvez utiliser Elvie Trainer en toute sécurité si vous avez un stérilet ou un DIU adapté.

- **J'ai un état de santé qui impacte ma santé pelvienne ?**

Veuillez consulter votre médecin de confiance avant d'utiliser Elvie Trainer.

Comment puis-je introduire et utiliser Elvie Trainer correctement ?

Elvie est simple à introduire. Introduisez-le comme un tampon, la partie fine restant à l'extérieur, face vers l'avant. Assurez-vous d'insérer complètement la partie en forme de galet, mais pas trop profondément. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser un lubrifiant à base d'eau. Nous vous recommandons d'utiliser Elvie Trainer debout ou allongée, les jambes écartées.

Comment puis-je m'assurer qu'Elvie Trainer est bien positionné ?

Si vous trouvez qu'Elvie Trainer glisse ou qu'il bouge à l'intérieur, essayez d'utiliser Elvie Trainer avec la coque en option. Nous recommandons à toutes les femmes d'utiliser Elvie Trainer avec et sans coque au début afin de déterminer quel est l'ajustement le plus confortable. Essayez également de changer de position. Si Elvie Trainer glisse, vous voudrez peut-être essayer d'effectuer un entraînement allongée et vous verrez ainsi si vous remarquez une différence.

Pourquoi vaut-il mieux s'entraîner avec Elvie Trainer que sans Elvie Trainer ?

De nombreuses femmes ne savent pas si elles exécutent correctement les exercices du périnée et trouvent difficile de rester motivées. Elvie Trainer résout ces deux problèmes : il vous dit si vous effectuez les exercices correctement et rend les entraînements amusants pendant cinq minutes durant votre journée. Il vous permet également de suivre les progrès réalisés et vous encourage à essayer de battre votre record personnel.

Elvie Trainer est-il sûr ?

Elvie Trainer est étanche à 100%, il est recouvert de silicone de qualité médicale non poreux de très grande qualité et a fait l'objet de tests de sécurité rigoureux. Il est complètement exempt de caoutchouc et de latex, vous pouvez donc l'utiliser en toute confiance.

Le Bluetooth est-il sûr ?

Elvie Trainer utilise le Bluetooth Low Energy. Le Bluetooth est approximativement 100 fois moins puissant que votre smartphone et le Bluetooth Low Energy offre une émission encore plus faible. Le capteur Bluetooth est situé dans la partie fine d'Elvie Trainer qui reste toujours à l'extérieur du corps.

Comment prendre soin d'Elvie Trainer ?

Elvie Trainer est facile à entretenir. Nous avons choisi un matériau très hygiénique et durable pouvant être nettoyé avec de l'eau chaude et savonneuse. Dans le cas d'une utilisation normale, il n'a besoin d'être chargé qu'une fois par mois et peut être conservé dans l'étui de transport portable entre deux entraînements.

Comment mes données personnelles et d'entraînement sont-elles stockées et gardées confidentielles ?

Chez Elvie, nous prenons la vie privée de nos clientes très au sérieux. Nous demandons à ce que vous créiez un compte la première fois que vous utilisez Elvie Trainer afin que vous puissiez vous déconnecter une fois un entraînement terminé si vous le souhaitez. Personne d'autre qui utilise votre smartphone ou votre tablette ne peut voir les résultats. Nous ne partageons jamais les données avec des tiers et vos entraînements ne seront jamais identifiables personnellement.

Avec quelle fréquence dois-je utiliser Elvie Trainer ?

Comme pour tous les exercices, nous encourageons les femmes à fixer des objectifs réalistes, nous suggérons donc une utilisation d'Elvie au moins trois fois par semaine. Cependant, si vous souhaitez utiliser Elvie Trainer plus souvent, c'est encore mieux !

Quelle est la durée de la garantie d'Elvie Trainer ?

La garantie d'Elvie Trainer a une durée de deux ans, ce qui signifie que si vous nous le retournez durant cette période et qu'il présente un défaut, nous vous le remplaçons. Elvie Trainer étant un produit à usage intime, nous n'acceptons pas les retours, sauf si Elvie Trainer est défectueux.

Vous avez des questions ?

Contactez questions@elvie.com

