

FAQ (English)

General Question

What is the Hi-Smart Air App?

The Hi-Smart Air App is a smart-device application which simply and quickly connects you and specific Hisense Air products in everyday life.

What appliances do the Hi-smart Air App support?

Currently the application is used for select Hisense Dehumidifiers, Portable Air conditioners, and Mini-Split Air conditioners.

What mobile platforms are supported?

Currently the Hi-Smart App supports Android and IOS platforms, but doesn't support Windows, Blackberry, or tablets. The user can download the app for free from the Google Play Store or the iTunes App Store.

When will the App be available for tablets?

Currently we are only focused on expanding our mobile phone support.

What about mobile web?

When pairing the Hi-Smart product with a Smart phone, mobile web 4G

data access is currently not supported. Only local home WiFi access points are supported at this time.

Can I have multiple users on my application account or give access to my products?

Yes. You can give access to products to other users. You can share two different authorities: “Just View” and “Full control”. “Just View” means the shared user can just check the state of products. “Full control” means the shared user can control products like the master account holder. If the master account holder deletes the product from their account, the other users will lose access to it as well.

Is there a maximum number of products that the application supports?

There is no pre-set limit to the number of products, but we recommend pairing with no more than 10 products.

Security

What measures keep the Hi-Smart Air App secure?

Users’ privacy and data security are taken very seriously, and Hisense regularly examines our practices to ensure they meet high standards. Hi-Smart Air is SSL Encrypted and AES 128 bit Encrypted, it also has Role-Based and Time-Based Access control. We also encourage our

customers to secure their wireless networks and adopt strong passwords.

How can I ensure my products are secure and up to date?

Hisense is constantly testing and auditing the security of the Hi-Smart platform. We make timely updates to the App to ensure you have the latest security. We'll alert you through the App when an update is needed. For critical updates, we may push the update automatically so you don't have to worry about it.

How can I help protect my home network?

Hisense always make security a priority, and users can also help secure their home network and smart products. The suggestions are as follows: Update new software and firmware when they are available. The updates not only give users new features, but also help keep their products secure.

Use strong passwords for your home WiFi network and Hi-Smart Air account. Passwords should contain uppercase and lowercase letters, numbers, and symbols.

Secure your wireless network with a modern security encryption like WPA2-PSK. WPA2-PSK is the modern standard for network security and

replaces the older, and less secure, WEP encryption.

Products

Can I control my products from anywhere?

Yes. You can remotely access your smart products from any location which has cellular data coverage.

How does Hi-Smart Air use location?

So many Apps use location services to enhance users' experience. Depending on your device, cellular, WiFi, or GPS can be used to approximate your location information. Hi-Smart Air uses your location information for the schedule.

How do smart products work?

Smart products connect to the cloud server through users' home WiFi, and the application controls smart products through both cellular and WiFi.

Will smart products work with any router?

Hisense Hi-Smart Air products are compatible with 2.4 GHz routers. Please note 5 GHz networks are not currently supported.

How do I pair my smart product to my Hi-Smart App?

Just download the manual and follow the simple installation steps.

Preguntas frecuentes (Español)

Preguntas generales

¿Qué es la aplicación Hi-Smart Air?

La aplicación Hi-Smart Air es una aplicación para los dispositivos inteligentes que lo conecta todos los días de una manera simple y rápida con el producto específico de Hisense Air.

¿Qué electrodomésticos admite la aplicación Hi-Smart Air?

Actualmente, la aplicación se utiliza para los Deshumificadores, Aires Acondicionados Portátiles y Aires Acondicionados Mini-Split de Hisense.

¿Qué plataformas móviles admite?

Actualmente, la aplicación Hi-Smart funciona con las plataformas Android y IOS, no admite Windows, Blackberry ni tabletas. El usuario puede descargar la aplicación de manera gratuita desde Google Play Store o desde iTunes App Store.

¿Cuándo estará disponible la aplicación para tabletas?

Actualmente sólo estamos enfocados en expandir nuestro soporte para teléfonos móviles.

¿Y la web móvil?

Actualmente, cuando se sincroniza el producto Hi-Smart con el teléfono inteligente, no se admite el acceso a los datos 4G del móvil. Por ahora, sólo admite los puntos de acceso del wifi local del hogar.

¿Puedo tener múltiples usuarios en la cuenta de mi aplicación o dar acceso a mis productos?

Si. Puede dar el acceso del producto a otros usuarios. Puede compartir dos autorizaciones diferentes: "Sólo vista" y "Control total". "Sólo vista" significa que el usuario compartido sólo puede ver el estado de los productos. "Control total" significa que el usuario compartido puede controlar los productos igual que el titular de la cuenta. Si el titular de la cuenta elimina el producto de su cuenta, el otro usuario también perderá el acceso.

¿Hay un número máximo de productos que puede admitir la

aplicación?

No hay un límite preestablecido para el número de productos pero le recomendamos no sincronizar más de 10 productos.

Seguridad

¿Qué medidas mantiene segura a la aplicación Hi-Smart?

La privacidad del usuario y los datos de seguridad se toman muy en serio; Hisense examina regularmente sus prácticas para garantizar que cumplan con las normas. Hi-Smart Air tiene el encriptado SSL y AES 128 bit, también tiene un control de acceso basado en roles y tiempo. Además alentamos a nuestros clientes a asegurar la red inalámbrica y adoptar contraseñas seguras.

¿Cómo puedo asegurar que mis productos estén seguros y actualizados?

Hisense prueba y hace auditorias constantemente sobre la seguridad de la plataforma Hi-Smart. Realizamos actualizaciones a tiempo en la aplicación para garantizar que obtenga la última seguridad. Cuando se necesite actualizar, le enviaremos un alerta a través de la aplicación. Para actualizaciones importantes,

podemos impulsar la actualización automáticamente para que no tenga que preocuparse por eso.

¿Cómo puedo proteger la red de mi hogar?

Para Hisense la seguridad es una prioridad. Los usuarios también pueden ayudar a proteger sus redes del hogar y sus productos inteligentes; las sugerencias son las siguientes:

- 1) actualizar el nuevo software y firmware cuando estén disponibles. Las actualizaciones no sólo brindan nuevas funciones si no que también ayudan a mantener la seguridad de los productos;
- 2) utilizar contraseñas seguras para la red wifi y la cuenta de Hi-Smart Air. Las contraseñas deberían contener letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos;
- 3) asegurar la red inalámbrica con un moderno cifrado de seguridad como WPA2-PSK. WPA2-PSK es la norma actual para la seguridad de la red que reemplaza a la anterior y menos segura encriptación WEP.

Productos

¿Puedo controlar mi producto desde cualquier lado?

Si. Puede acceder remotamente a sus productos inteligentes desde cualquier ubicación donde tenga cobertura de datos móviles.

¿Cómo utiliza Hi-Smart Air la ubicación?

Muchas aplicaciones utilizan el servicio de ubicación para mejorar la experiencia del usuario. Dependiendo de su dispositivo, móvil, wifi o GPS, se puede utilizar para aproximar su información de ubicación. Hi-Smart Air utiliza la información de ubicación para la programación.

¿Cómo funciona el producto inteligente?

Los productos inteligentes se conectan al servidor de la nube a través del wifi del hogar y la aplicación controla los productos inteligentes desde el móvil y el wifi.

¿Los productos inteligentes funcionarán con cualquier router?

Los productos de Hisense Hi-Smart Air son compatibles con routers 2.4GHz. Tenga en cuenta que, actualmente, las redes 5 GHz no funcionan.

¿Cómo sincronizo mi producto inteligente con mi aplicación
Hi-Smart?

Sólo descargue el manual y siga los pasos de la instalación.

FAQ (Français)

Questions générales

Qu'est-ce que l'application Hi-Smart Air ?

L'application Hi-Smart Air est une application pour dispositifs intelligents, qui vous connecte rapidement et efficacement aux produits de la gamme « Air » de Hisense, au quotidien.

Quels dispositifs supportent l'application Hi-smart Air ?

Actuellement, l'application est utilisée pour les déshumidificateurs Hisense, les climatiseurs portables et les climatiseurs Mini-Split.

Quelles sont les plateformes mobiles supportées ?

Actuellement, l'application Hi-Smart supporte les plateformes Android et IOS, mais ne supporte ni Windows, ni Blackberry, ni les tablettes. L'utilisateur peut télécharger l'application gratuitement depuis le Play Store de Google ou le Store d'iTunes.

À quel moment l'application sera-t-elle disponible pour les tablettes ?

Actuellement, nous nous concentrons sur l'expansion de notre service d'assistance téléphonique.

Qu'en est-il de l'Internet mobile ?

Lorsque vous coupez le produit Hi-Smart à un Smartphone, l'accès aux données mobiles 4G n'est pour le moment pas possible. Seuls les points d'accès WiFi domestiques sont actuellement disponibles.

Plusieurs utilisateurs peuvent-ils se connecter depuis mon compte ou accéder à mes produits ?

Oui. Vous pouvez donner accès à votre espace à plusieurs utilisateurs à la fois. Vous pouvez partager deux accès en même temps : « Just View » (Lecture seule) et « Full control » (Contrôle total). L'option « Just View » signifie que l'utilisateur avec lequel vous avez partagé l'accès peut uniquement contrôler l'état des produits. L'option "Full control" signifie que l'utilisateur avec lequel vous avez partagé l'accès peut contrôler les produits au même titre que le propriétaire du compte. Si le propriétaire du compte supprime les produits de son compte, les autres utilisateurs ne pourront plus non plus y accéder.

Existe-t-il un nombre maximum de produits que l'application peut supporter ?

Il n'existe pas de nombre limite de produits, mais nous vous conseillons de ne pas coupler plus de 10 produits.

Sécurité

Comment être sûr que l'application Hi-Smart Air est bien sécurisée ?

La confidentialité de l'utilisateur et la sécurisation de ses données sont prises très au sérieux, et Hisense revoit régulièrement ses pratiques afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux normes les plus strictes. L'application Hi-Smart Air est codée grâce au protocole SSL et par chiffrement sécurisé AES 128. L'accès au dispositif est également contrôlé par tranches de temps et en fonction du rôle attribué à chaque utilisateur. Nous encourageons également nos clients à protéger leurs réseaux sans fil et à utiliser des mots de passe complexes.

Comment être sûr que mes produits sont en sécurité et à jour ?

Hisense évalue et contrôle continuellement la sécurité de la

plateforme Hi-Smart. Nous effectuons des mises à jour régulières de l'application, pour que vous soyez assuré d'être protégé au mieux. Lorsqu'une mise à jour est nécessaire nous vous en informons via l'application. Pour les mises à jour critiques, nous nous proposons la mise à jour automatique, de façon à ce que vous n'ayez pas à vous en soucier.

Comment protéger mon réseau domestique ?

Hisense place toujours la sécurité au centre de ses préoccupations, et les utilisateurs peuvent être assurés que leur réseau personnel et leurs produits sont protégés. Nous vous recommandons de suivre les conseils suivants :

Mettez régulièrement à jour vos programmes. Non seulement les mises à jour vous donnent accès à de nouvelles fonctionnalités, mais elles permettent aussi d'augmenter le niveau de sécurité.

Choisissez un mot de passe complexe pour votre réseau WiFi domestique et pour votre compte Hi-Smart Air. Un mot de passe devrait contenir une lettre majuscule, des lettres minuscules, des nombres et des symboles.

Protégez votre réseau sans fil au moyen d'un système de codage moderne, tel que le protocole WPA2-PSK. Le protocole

WPA2-PSK est le dernier protocole de sécurisation disponible sur le marché, et garantit plus de protection que l'ancien système WEP.

Produits

Puis-je contrôler mes produits, d'où que je sois ?

Oui. Vous pouvez accéder à vos produits intelligents d'où que vous soyez, du moment que vous avez accès aux données mobiles.

Comment l'application Hi-Smart Air utilise-t-elle la localisation ?

De nombreuses applications utilisent les services de localisation pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. En fonction de votre dispositif, les données mobiles, WiFi, ou GPS peuvent être utilisés pour obtenir des informations relatives à votre position. Hi-Smart Air utilise ensuite ces informations pour organiser vos données.

Comment fonctionnent les produits intelligents ?

Les produits intelligents se connectent au Cloud via les réseaux domestiques WiFi, et l'application le contrôle à la fois via les

données mobiles et WiFi.

Les produits intelligents fonctionnent-ils avec n'importe quel routeur ?

Les produits Hisense Hi-Smart Air sont compatibles avec les routeurs 2.4 GHz. Veuillez noter que les réseaux 5 GHz ne sont actuellement pas supportés.

Comment coupler mon produit intelligent à mon application Hi-Smart ?

Téléchargez simplement la notice et suivez les étapes d'installation.