Schluter®-DITRA-HEAT-E-RS1

Thermostat intelligent
Guide de dépannage

SÉLECTIONNEZ VOTRE PROBLÈME CI-DESSOUS

- UN CODE D'ERREUR S'AFFICHE SUR L'ÉCRAN DE VOTRE THERMOSTAT
- PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT
- PROBLÈMES DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI
- RÉSOLUTION DES PROBLÈMES GÉNÉRAUX
- QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES (FAQ)

CODES D'ERREUR ET SOLUTION

SÉLECTIONNEZ LE CODE D'ERREUR QUI S'AFFICHE À L'ÉCRAN DE VOTRE THERMOSTAT

- E1
- E2
- E15
- E16
- E17
- E18
- E19
- E25
- E26
- OL
- GFCI FAULT
- CHECK FLOOR SENSOR
- LL
- HH
- INCORRECT PASSWORD

CODE D'ERREUR

E1

PROBLÈME

Le capteur thermique interne de la température ambiante est déconnecté, défectueux, ouvert, ou autre.

SOLUTION

Effectuer une ré-initialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E2

PROBLÈME

Le capteur pour plancher est défectueux, court-circuité, ou autre.

SOLUTION

Effectuer une ré-initialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E15

PROBLÈME

La sonde de température de l'appareil est mal branchée, le couvercle de l'appareil est mal refermé ou une pièce interne est défectueuse.

SOLUTION

Assurez-vous que le couvercle est correctement fixé à son boîtier et vérifiez si les fils sont correctement branchés.

Si le problème persiste, effectuer une réinitialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E16

PROBLÈME

L'appareil perçoit un problème avec une composante interne.

SOLUTION

Effectuer une ré-initialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E17

PROBLÈME

L'autotest du DDFT (disjoncteur différentiel de fuite à la terre ou GFCI, en anglais) de l'appareil a échoué.

SOLUTION

Appuyez sur le bouton de réinitialisation sur le côté droit du thermostat. Si le thermostat indique à nouveau une erreur GFCI, effectuez une réinitialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

CODE D'ERREUR

E18

PROBLÈME

L'appareil perçoit un problème avec une composante interne

SOLUTION

Vérifiez qu'aucune source de chaleur externe n'influence la température du thermostat. Sinon, effectuer une ré-initialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E19

PROBLÈME

L'appareil perçoit une température interne anormalement élevée, plus haute que la limite permise par l'appareil.

SOLUTION 1

Effectuer une ré-initialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

SOLUTION 2

1. Si cela n'a pas résolu le problème, assurez-vous que le ou les câble(s) chauffant(s) connecté au thermostat ne dépasse pas la charge maximale de 15 ampères.
2. Vérifiez qu'il n'y est pas de source de chaleur externe qui influencerait le thermostat, et/ou que la boîte de jonction électrique est assez grande pour accommoder tous les fils.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

E25

PROBLÈME

Il y a une erreur avec les certificats TLS du thermostat. L'appareil doit être remplacé.

SOLUTION

Contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

CODE D'ERREUR

E26

PROBLÈME

Il y a une erreur avec le code d'authentification Apple Home.

SOLUTION

Contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

CODE D'ERREUR

CHECK FLOOR SENSOR

PROBLÈME

Le thermostat est en mode de contrôle « plancher » et qu'il n'y a pas de capteur thermique de plancher connecté à celui-ci.

SOLUTION 1

Assurez-vous que le capteur pour plancher est bien connecté et correctement installé. Reportez-vous au manuel d'installation pour les instructions.

SOLUTION 2

Changez le mode de contrôle en "ambiant".

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

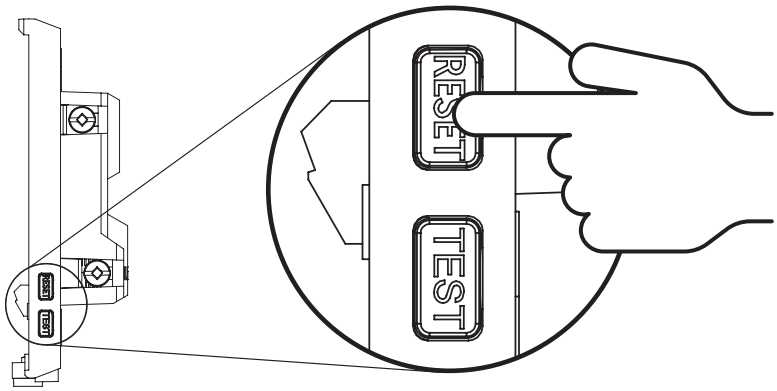
GFCI FAULT

PROBLÈME

L'appareil détecte un court-circuit sur le branchement de la charge du relais.

SOLUTION

Réinitialisez le GFCI (DDFT) en appuyant sur le bouton « RESET » sur le thermostat.



Si la réinitialisation du GFCI n'a pas éliminé le problème et que le GFCI se déclenche à nouveau, cela indique soit que le câble chauffant est court-circuité et doit être examiné pour une éventuelle réparation, soit que le thermostat est défectueux.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

INCORRECT PASSWORD

PROBLÈME

Le mot de passe est incorrect.

SOLUTION

Retapez votre mot de passe et réessayer.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

OL

PROBLÈME

La protection contre les surcharges de courant du thermostat est activée. La charge électrique connectée est trop élevée.

SOLUTION

Assurez-vous que les câbles chauffants reliés au thermostat ne dépassent pas la charge maximale de 15 ampères. Vérifiez qu'aucune source externe n'influence la température du thermostat et/ou que la boîte de jonction électrique est suffisamment grande pour accueillir tout le câblage.

Si cela n'a pas résolu le problème, effectuez une réinitialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

HH

PROBLÈME

La température ambiante dépasse la plage de lecture.

SOLUTION

Si la température est supérieure à 50 °C (122 °F), laissez-la refroidir pendant au moins une heure, puis effectuez une réinitialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

CODE D'ERREUR

LL

PROBLÈME

La température ambiante est en deçà de la plage de lecture.

SOLUTION

Assurez-vous que la température d'opération du thermostat se situe entre 0 °C et 50 °C (32 °F et 122 °F). Si ce n'est pas le cas, effectuer une réinitialisation du disjoncteur :

- Trouvez le disjoncteur relié à l'appareil
- Désactivez-le
- Attendez environ 30 secondes
- Réactivez le disjoncteur

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT

SÉLECTIONNEZ LE PROBLÈME :

Le thermostat ne me permet pas de changer le point de consigne

Que faire s'il n'y a plus rien d'affiché à l'écran du thermostat ?

L'écran ne répond pas

Il manque des segments sur l'écran du thermostat, ou certains segments sont plus pâles

PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT

Le thermostat ne me permet pas de changer le point de consigne

PROBLÈME

Le thermostat est verrouillé par l'application du téléphone mobile.

SOLUTION

Désactiver cette fonction en sélectionnant « déverrouiller » dans les paramètres de l'application mobile.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT

Que faire s'il n'y a plus rien d'affiché à l'écran du thermostat ?

PROBLÈME
Aucune alimentation électrique.

SOLUTION
Possible panne de courant.

Vérifiez que le disjoncteur relié au thermostat et au système de plancher chauffant est toujours enclenché.

PROBLÈME
Défectuosité possible de la façade.

SOLUTION
Assurez-vous que la plaque avant est bien attachée à la base du thermostat et que tous les fils sont correctement connectés.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT

L'écran ne répond pas

PROBLÈME

La façade n'est pas montée correctement.

SOLUTION

Assurez-vous que la façade est correctement fixé à son boîtier et que tous les fils sont correctement connectés.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈMES D'AFFICHAGE À L'ÉCRAN DU THERMOSTAT

Il manque des segments sur l'écran du thermostat, ou certains segments sont plus pâles

PROBLÈME

Défectuosité possible.

SOLUTION

Contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈMES DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

SÉLECTIONNEZ LE PROBLÈME :

- Le thermostat ne se connecte pas au Wi-Fi après que j'ai modifié le nom du réseau ou le mot de passe
- Pourquoi mon Wi-Fi se déconnecte-t-il de manière aléatoire ?
- Je n'arrive pas à me connecter à mon réseau Wi-Fi ou le thermostat ne découvre pas mon réseau
- J'arrive à me connecter au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire, mais lorsque j'ouvre l'application mobile du thermostat DITRA-HEAT SMART, j'obtiens un message d'erreur ou rien n'apparaît à l'écran
- Je n'obtiens pas l'information sur la météo sur le thermostat, bien que je sois connecté au réseau Wi-Fi
- L'heure présentée par mon thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 est inexacte
- Je n'ai pas d'accès à mon thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 par l'application mobile Schluter
- J'ai de la difficulté à télécharger l'application pour thermostat intelligent Schluter sur mon iPad
- La température au plancher ou ambiante donnée par mon application mobile ou le site Web est différente de ce qu'on voit sur le thermostat
- L'application mobile ne présentent pas les graphiques de consommation énergétique

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

Le thermostat ne se connecte pas au Wi-Fi après que j'ai modifié le nom du réseau ou le mot de passe

PROBLÈME

Le thermostat essaie toujours de se connecter au réseau Wi-Fi avec les anciennes informations d'identification.

SOLUTION

Ouvrez l'application et réinstallez le thermostat en utilisant les nouvelles informations d'identification.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

Pourquoi mon Wi-Fi se déconnecte-t-il de manière aléatoire ?

PROBLÈME

Le routeur ne dispose pas de suffisamment d'adresses IP pour tous les appareils connectés.

SOLUTION

Remplacez le routeur par un autre qui peut supporter plus d'appareils.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

Je n'arrive pas à me connecter à mon réseau Wi-Fi ou le thermostat ne découvre pas mon réseau

PROBLÈME

Un trop grand nombre de réseaux apparaît dans la liste au moment du paramétrage, ou votre réseau Wi-Fi a été programmé pour ne pas diffuser son nom.

SOLUTION

Sélectionnez « Autre », puis saisissez le nom manuellement.

PROBLÈME

Le routeur n'est pas compatible avec la norme Wi-Fi du thermostat.

SOLUTION

Le thermostat fonctionne sur la fréquence Wi-Fi 2,4 GHz (norme IEEE 802.11 b/g/n). Vérifiez si votre routeur est compatible.

PROBLÈME

Le thermostat est trop loin du routeur et le signal Wi-Fi est trop faible.

SOLUTION

Faites la vérification en vous connectant au réseau Wi-Fi, à partir de votre téléphone intelligent, près du thermostat. Si le signal est trop faible, déplacez le routeur ou installez un prolongateur de portée Wi-Fi entre le routeur et le thermostat. Il est aussi possible que le routeur ait un problème.

PROBLÈME

Le niveau de sécurité de votre routeur Wi-Fi est insuffisant.

SOLUTION

Les routeurs Wi-Fi emploient deux types de chiffrement : WEP et WPA. WEP est la norme originale de protection, et offre une sécurité relativement faible. Les pirates pourront facilement pénétrer votre réseau sans fil si votre routeur emploie le chiffrement WEP. Cette norme a toutefois été remplacée par le chiffrement WPA, en 1999, et ensuite par la norme WPA2, en 2006. WPA est un protocole de sécurité bien plus efficace contre les intrusions. Pour une sécurité et une protection optimale de votre réseau, votre thermostat intelligent Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 est exclusivement compatible avec le chiffrement WPA et WPA2. Si votre routeur a été fabriqué après 2003, vous devriez pouvoir sélectionnez le chiffrement WPA plutôt que WEP, en suivant les instructions de cette page : (http://www.tech-faq.com/how-to-change-wep-to-wpa.html). Votre thermostat intelligent Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 pourra toujours contrôler votre système de plancher chauffant sans connexion réseau sans fil. Idéalement, vous devriez mettre à jour vos paramètres de sécurité pour vous protéger efficacement contre le piratage.

PROBLÈME

Erreur de mot de passe.

SOLUTION

Entrez à nouveau le mot de passe.

PROBLÈME

Bon signal, mais impossibilité de connecter le thermostat en raison du trop grand nombre d'appareils connectés à Internet par l'intermédiaire du routeur.

SOLUTION

Le problème vient peut-être de votre routeur (même si vos autres appareils sans fil sont toujours connectés). Un simple redémarrage du routeur résoudra généralement ces problèmes. Alors que la plupart des routeurs doivent simplement être débranchés puis rebranchés sur leur source d'alimentation pour les redémarrer, vous devez vous référer à la documentation de votre routeur pour des instructions spécifiques.

PROBLÈME

Le routeur Wi-Fi nécessite un redémarrage ou un redémarrage.

SOLUTION

Contactez votre (fournisseur d'accès Internet) FAI ou le site Web du fabricant du routeur pour les téléchargements et pour obtenir des instructions sur la mise à jour du micrologiciel.

PROBLÈME

D'autres appareils interfèrent avec le signal sans fil.

SOLUTION

Tentez d'éteindre d'autres appareils sans fil (Bluetooth, Wi-Fi, téléphone/caméras sans fil) qui peut vous faire interférence, puis testez la connexion du thermostat intelligent Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1.

PROBLÈME

Votre thermostat intelligent DITRA-HEAT doit être réinitialisé avec le routeur.

SOLUTION

Réinitialisez votre thermostat intelligent Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 en pressant les deux flèches simultanément sur le thermostat, et reconnectez-le à l'application sur votre téléphone intelligent. Assurez-vous au préalable que votre téléphone est bien connecté au Wi-Fi de votre routeur.

PROBLÈME

Le thermostat est hors ligne.

SOLUTION

Le serveur du thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 peut être hors ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible. Retentez la connexion du thermostat plus tard.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

J'arrive à me connecter au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire, mais lorsque j'ouvre l'application mobile du thermostat DITRA-HEAT SMART, j'obtiens un message d'erreur ou rien n'apparaît à l'écran

PROBLÈME

Le serveur pour le thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 peut être hors-ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible.

SOLUTION

Réessayez plus tard.

PROBLÈME

Votre téléphone intelligent n'est peut-être pas connecté au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.

SOLUTION

Connectez votre téléphone intelligent au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

Je n'obtiens pas l'information sur la météo sur le thermostat, bien que je sois connecté au réseau Wi-Fi

PROBLÈME

Votre code postal est manquant dans l'application, ou le serveur du thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 peut être hors-ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible.

SOLUTION

Sur la page d'accueil, cliquez l'icône de la maison pour accéder aux différentes propriétés que vous pourriez avoir. Appuyez longuement sur la propriété appropriée pour accéder à ces paramètres. Appuyez sur l'icône de menu dans le coin inférieur droit de l'écran. Éditez ou ajoutez le code postal pour cette propriété. Si le code postal était correct, le serveur pourrait être temporairement en arrêt, donc ré-essayez plus tard.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

L'heure présentée par mon thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 est inexacte

PROBLÈME

Code postal mauvais ou manquant.

SOLUTION

Sur la page d'accueil, cliquez l'icône de la maison pour accéder aux différentes propriétés que vous pourriez avoir. Appuyez longuement sur la propriété appropriée pour accéder à ces paramètres. Appuyez sur l'icône de menu dans le coin inférieur droit de l'écran. Éditez ou ajoutez le code postal pour cette propriété.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

Je n'ai pas accès à mon thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 par l'application mobile Schluter

PROBLÈME

Le thermostat est déconnecté d'Internet.

SOLUTION

Vérifiez le bon fonctionnement de votre routeur Wi-Fi.

PROBLÈME

Non connecté au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.

SOLUTION

Connectez-vous au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire ou déplacez-vous pour obtenir un meilleur signal.

PROBLÈME

La mauvaise application a été installée.

SOLUTION

Assurez-vous d'avoir téléchargé l'application pour "Thermostat Intelligent Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1".

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

J'ai de la difficulté à télécharger l'application pour thermostat intelligent Schluter sur mon iPad

PROBLÈME

L'application Schluter pour thermostat intelligent offerte dans l'App Store est destinée à l'iPhone.

SOLUTION:

L'application fonctionnera sur l'iPad, mais pourrait se présenter dans la taille de l'écran de l'iPhone.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

La température au plancher ou ambiante donnée par mon application mobile ou le site Web est différente de ce qu'on voit sur le thermostat

PROBLÈME

Délai du système.

SOLUTION

Tous les changements effectués passent par le serveur de Schluter qui ensuit, communique les nouvelles données aux autres appareils. Ces opérations peuvent supposer différents délais, selon les systèmes Internet et les appareils dans la chaîne de traitement.

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

PROBLÈME DE CONNEXION INTERNET ET WI-FI

L'application mobile ne présentent pas les graphiques de consommation énergétique

PROBLÈME

La mesure de la charge n'a pas été établie correctement au paramétrage initial et à l'installation du thermostat.

SOLUTION

Vous devez attendre au moins 48 heures afin d'obtenir suffisamment de données pour créer un graphique. Si aucun graphique n'est visible après ce délai, supprimez le thermostat et ajoutez-le à nouveau à l'aide de l'application. Si cela ne fonctionne pas, ajoutez la puissance totale de tous les câbles chauffants connectés au thermostat aux « Aux. Load Connected » dans la section « Advanced » du menu « Settings ». Si vous avez également un ou plusieurs modules d'alimentation connectés au thermostat, incluez également les puissances totales des câbles chauffants connectés au(x) module(s) d'alimentation.

PROBLÈME

Le tarif d'énergie n'a pas été paramétré dans l'application mobile.

SOLUTION

Pour définir ou modifier le tarif de l'énergie, appuyez sur l'icône « Home », ou sur le nom donné à l'emplacement en question sur la page d'accueil. Appuyez sur le symbole de menu en bas à droite de l'écran et sélectionnez « Edit a location ». Appuyez sur l'icône de l'emplacement approprié et définissez le tarif énergétique « kWh costs in cents ».

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ? NON

QUESTIONS GÉNÉRALES

SÉLECTIONNEZ LE PROBLÈME :

- Le plancher ne chauffe pas même si le point de consigne est au-dessus de la température lue
- La température lue par le capteur n'est pas précise
- L'heure et la météo ne sont pas exactes ou ne sont pas présentes
- Lorsque je passe en « Control Mode » ou « Max. Floor Temperature » sur le thermostat, je ne vois pas ce changement reflété dans l'application.
- « Floor Temp. offset » semble ne pas bien fonctionner
- Pourquoi le status « Away » est-il déclenché sur le thermostat avec une icône d'avion lorsque la page d'accueil de l'application affiche « Home » et que je n'ai pas quitté la maison, ni réglé le thermostat sur « Away »
- Mon unité d'expansion/module de puissance relié au thermostat ne se désactive pas en même temps que le thermostat.
- Le thermostat chauffe en dehors de l'horaire programmé
- Le thermostat chauffe au-dessus/au-dessous de la température cible du plancher
- La température affichée sur le thermostat ne correspond pas ne correspond pas à la température du sol ou de la pièce ambiante mesurée

Le plancher ne chauffe pas même si le point de consigne est au-dessus de la température lue

PROBLÈME

La température maximale de l'étage ou la température ambiante maximale a été atteinte. Le mot "Limit" s'affiche sur l'écran du thermostat.

SOLUTION

La température maximale de l'étage ou la température ambiante maximale a a été atteinte. Le mot "Limit" s'affiche sur l'écran du thermostat.

PROBLÈME

Le thermostat n'envoie pas de courant à la charge.

SOLUTION

Contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

PROBLÈME

Un défaut GFCI a été déclenché.

SOLUTION

Réinitialisez le GFCI du thermostat. S'il se déclenche à nouveau, contactez un électricien pour faire vérifier votre installation.

PROBLÈME

Le système de chauffage au sol est défectueux.

SOLUTION

Contactez un électricien pour faire vérifier votre installation.

La température lue par le capteur n'est pas précise

PROBLÈME

La valeur de résistance sélectionnée pour le capteur dans les paramètres du thermostat n'est pas la bonne.

SOLUTION

Sélectionner la bonne valeur de résistance (10K ou 12K).

PROBLÈME

Le capteur est trop proche ou trop éloigné des câbles chauffants.

SOLUTION

Ajuster le décalage de température du capteur.

PROBLÈME

Le décalage de température du capteur n'est pas correctement réglé.

SOLUTION

Vérifier la valeur entrée comme décalage. Réglez à 0 degré si aucun décalage n'est nécessaire.

PROBLÈME

Le capteur est défectueux.

SOLUTION

Si un 2ème capteur a été ajouté lors de l'installation, changez la connexion à celle de la 2ème sonde. Sinon, passez en mode contrôle ambiant et supprimer les limites de température du plancher.

L'heure et la météo ne sont pas exactes ou ne sont pas présentes

PROBLÈME

Le thermostat n'a pas été connecté à l'application.

SOLUTION

Connectez le thermostat à l'application.

PROBLÈME

Le code postal dans l'application n'est pas le bon.

SOLUTION

Vérifiez le code postal et mettez-le à jour si nécessaire.

Lorsque je passe en « Control Mode » ou « Max. Floor Temperature » sur le thermostat, je ne vois pas ce changement reflété dans l'application

PROBLÈME

Ces modifications nécessitent une réinitialisation de l'application.

SOLUTION

Revenez à la page principale du thermostat ou « Home » pour réinitialiser l'application et mettre à jour les paramètres. Les paramètres appropriés seront mis à jour.

« Floor Temp. offset » semble ne pas bien fonctionner

POSSIBLE CAUSE

Le décalage est appliqué progressivement.

SOLUTION

Le décalage est appliqué progressivement pour éviter un changement soudain ou brusque de température.

Pourquoi le status « Away » est-il déclenché sur le thermostat avec une icône d'avion lorsque la page d'accueil de l'application affiche « Home » et que je n'ai pas quitté la maison, ni réglé le thermostat sur « Away »

PROBLÈME

L'utilisateur principal du compte, ou l'un des sous-utilisateurs a activé le mode « Away ».

SOLUTION

Contactez la personne qui a activé le mode "Away" pour désactiver ce mode. Une fois ceci fait, sélectionnez le mode « Away » sur votre téléphone intelligent et sélectionnez le mode « Home ». Cela ramènera le statut et le mode d'origine à tous vos thermostats.

Mon unité d'expansion/module de puissance relié au thermostat ne se désactive pas en même temps que le thermostat

POSSIBLE CAUSE

Le thermostat est défectueux.

SOLUTION

Si le thermostat a pu allumer l'unité d'expansion/module et qu'il ne peut plus l'éteindre, il faudra peut-être remplacez le thermostat.
Contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

Le thermostat chauffe en dehors de l'horaire programmé

PROBLÈME

La fonction « Early Start » peut être activée dans l'application.

SOLUTION

Désactiver la fonction « Early Start ».

Le thermostat chauffe au-dessus/au-dessous de la température cible du plancher

PROBLÈME

Le thermostat a été installé récemment et il n'y a pas eu assez de temps pour que le thermostat apprenne les caractéristiques de chauffage/refroidissement du plancher.

SOLUTION

Il faudra 3 à 5 jours de chauffage/refroidissement ininterrompu pour que le thermostat apprenne les caractéristiques de chauffage/refroidissement du plancher. Si le système ne fonctionne pas comme souhaité après plusieurs jours, veuillez contacter l'équipe d'assistance à la clientèle au 800-667-8746.

La température affichée sur le thermostat ne correspond pas ne correspond pas à la température du sol ou de la pièce ambiante mesurée

PROBLÈME

Dans le cas du contrôle de la température du sol, il y a deux possibilités :

1) L'instrument utilisé pour effectuer la mesure peut ne pas être précis. Les instruments de mesure de température infrarouge sans contact ne sont généralement pas précis pour ce type de mesure, car ils nécessitent des réglages spéciaux.
2) Le capteur pour plancher peut être situé trop près ou trop loin du câble chauffant, par rapport à l'espacement général des câbles dans la pièce.

SOLUTION

Pour dépanner le plancher :

Soit utiliser un (1) instrument infrarouge sans contact qui a été ajusté et étalonné pour l'application, soit (2) utiliser un instrument étalonné qui utilise un petit capteur de contact et coller le capteur sur le sol entre les passages de câble pour obtenir une nouvelle mesure de température. Si ce test permet de déterminer que le capteur installé sous le revêtement de sol est effectivement trop proche ou trop éloigné du câble chauffant, utilisez la fonction " OFFSET " de l'application pour ajuster l'indication de température.

PROBLÈME

Dans le cas du contrôle de la température ambiante, il se pourrait que le thermostat est situé dans un endroit où le soleil brille pendant de longues périodes, ou où le mur est mal isolé et froid par rapport aux autres murs.

SOLUTION

Déplacez le thermostat à un autre endroit ou utilisez la fonction " OFFSET " de l'application pour ajuster l'indication de la température ambiante. Si les solutions indiquées ne règlent pas le problème, veuillez contacter notre service clientèle au 800-667-8746.

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES (FAQ)

RÉFÉREZ-VOUS À CETTE PAGE POUR TOUTES VOS QUESTIONS EN LIEN AVEC VOTRE NOUVEAU THERMOSTAT INTELLIGENT SCHLUTER.

Q : Est-ce possible que multiples utilisateurs puissent contrôler des thermostats distincts ?

R : Oui, il est possible de créer des comptes individuels (courriel et mot de passe uniques) pour commander des thermostats en particulier ou tous les thermostats.

Q : Comment protéger mon plancher stratifié, en tuiles de vinyle de luxe, en composite de pierre ou muni d'un revêtement semblable en réglant la température maximale à 28 °C (82 °F) ?

R : Dans les réglages avancés, en mode de commande « plancher » ou « ambiante », réglez la température maximale du plancher à 28 °C (82 °F) et le système indiquera qu'il s'agit d'un plancher stratifié.

Q : Peut-on installer le thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 pour remplacer un thermostat Schluter existent? Peut-il être installé pour remplacer un thermostat non-Schluter? Comment est-il installé ?

R : Oui, le thermostat peut être utilisé avec n'importe quel système de chauffage de plancher. Consultez un électricien local pour vous assurer que les spécifications électriques sont respectées. Il n'y a pas de matériel supplémentaire requis autre qu'un signal Wi-Fi et un routeur avec une bonne connectivité. Les principes courants de raccordement et de charge électriques s'appliquent.

Q : À quel endroit puis-je me procurer le thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 ?

R : Vérifiez auprès de votre revendeur local ou sélectionnez "Où acheter" en haut de cet écran pour connaître les points de vente locaux.

Q: Comment faire pour suspendre ma programmation pour un certain temps ?

R: Appuyez sur la flèche appropriée sur le thermostat pour ajuster la température, ou utilisez l'application mobile et sélectionnez « Manuel » pour l'ajuster. Lorsque vous voulez retourner à la programmation automatique, sélectionnez « Automatique » sur l'application.

Q : Que se passe-t-il s'il y a une panne d'électricité ?

R : Une fois l'alimentation rétablie, le thermostat reviendra aux réglages programmés, ou à la température de consigne manuelle d'avant la panne.

Q : Puis-je verrouiller le thermostat, de sorte que personne ne modifie les réglages ?

R : Oui, à l'aide de la fonction « Verrouillage » dans le menu de l'application pour le thermostat en question.

Q : Le câble chauffant posé sous le plancher comporte un fil de mise à la terre, alors qu'on ne trouve pas de borne correspondante dans le thermostat. Que dois-je faire de la mise à la terre ?

R : Raccordez-la à la vis de mise à la terre de la boîte de jonction.

Q : Comment faire pour raccorder une unité d'expansion/un module de puissance au thermostat? Quelle est la longueur maximale du câble de raccordement du module de puissance au thermostat ?

R : Branchez les bornes AUX 1 & 2 du thermostat aux bornes AUX IN du module de puissance. Voir le manuel d'installation. 80 pieds (25 mètres) est la longueur maximum, avec fils de calibre 20 AWG (recommandé).

Q : Puis-je outrepasser le réglage automatique de l'heure ?

R : Non, le réglage de l'heure et les informations météo sont automatiquement rattachés à votre code postal ajouté dans le menu de la localité de la maison.

Q : Puis-je ajuster la luminosité de l'écran du thermostat ?

R : Non, car la luminosité de l'écran s'adapte automatiquement à l'éclairage ambiant.

Q : Comment puis-je établir la charge électrique du thermostat ?

R : La charge est le nombre total de watts tirés par l'ensemble des câbles chauffants reliés directement au thermostat. Elle est automatiquement mesurée par le thermostat. Si un ou des unités d'expansion/modules de puissance font partie de l'installation, insérez la charge auxiliaire totale manuellement à l'endroit approprié dans le menu de l'application. Les deux types de charges seront considérés dans les calculs de l'énergie totale consommée et le coût.

Q : Est-ce que le thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 est compatible avec les applications iOS et Android ?

R : Oui, téléchargez l'application Thermostat Intelligent Schluter-DITRA-HEAT auprès de Google Play ou l'App Store. Avec l'application connectée, vous pourrez contrôler votre thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 à distance depuis n'importe quel endroit.

Q : Est-ce que je peux accéder au thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 par le Web ?

R : Non, l'application n'est disponible que pour les appareils mobiles.

Q : Comment faire pour me connecter au réseau Wi-Fi et configurer cette connexion ?

R : Une connexion Internet est requise. Téléchargez l'application et suivez l'assistant d'installation.

Q : Comment mettre à jour mon courriel dans l'application mobile? Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?

R : Saisissez une nouvelle adresse de courriel dans les « Paramètres du compte » de l'application. À l'écran d'ouverture de session, cliquez sur « Mot de passe oublié », puis saisissez votre courriel pour obtenir un nouveau mot de passe.

Q : Est-ce que mon thermostat peut obtenir des mises à jour du logiciel ?

R : Oui, c'est fait automatiquement par Internet.

Q : Comment puis-je connecter plusieurs thermostats à un même compte ?

R : Allez à « Ajouter un appareil » dans le menu de l'application, et ils le seront automatiquement, s'ils sont associés à la même adresse de courriel.

Q : Comment faire pour donner à un autre utilisateur l'accès au thermostat Schluter-DITRA-HEAT-E-RS1 par l'application mobile ?

R : En leur donnant la même adresse de courriel et le même mot de passe à tous.

Q : Je ne souhaite plus utiliser la connectivité Wi-Fi de mon thermostat DITRA-HEAT-E-RS1. Comment faire pour désactiver cette fonction ?

R : En pressant simultanément les deux flèches sur le thermostat, ou en sélectionnant « Effacer mon compte » dans le menu pour « Paramètres du compte ».

Q : Comment dissocier mon thermostat d'un ancien compte ?

R : En sélectionnant « Effacer mon compte » dans le menu pour « Paramètres du compte ».

Q : Puis-je outrepasser le réglage automatique de l'heure ?

R : Non, le réglage de l'heure et les informations météo sont automatiquement rattachés à votre code postal ajouté dans le menu de la localité de la maison.

Q : J'éprouve des difficultés de connexion à Internet ou au réseau cellulaire. Puis-je déverrouiller le clavier même si je n'ai pas accès à l'application ?

R : Oui, vous pouvez déverrouiller le clavier lorsque le thermostat est déverrouillé. Pour déverrouiller le thermostat, débranchez votre routeur, éteignez le thermostat, puis rallumez-le. Vous pourrez alors accéder aux boutons du thermostat, y compris la fonction permettant de rétablir les réglages d'usine. Vous pouvez aussi simplement débrancher le routeur sans fil (Wi-Fi), éteindre le thermostat et le rallumer pour faire cette réinitialisation.

Q : Quand je passe du mode de commande à la température maximale du plancher sur le thermostat, je ne vois pas le changement de mode dans l'application.

R : Un tel changement nécessite la réinitialisation de l'application. En revenant à la page principale ou d'accueil du thermostat, on réinitialise l'application et on met à jour les réglages.

Q : Qu'est-ce que le mode de protection contre le gel ?

R : Le mode de protection contre le gel empêche la température du plancher de tomber sous le point de consigne minimal sélectionné dans les réglages avancés.

Q : Le câble chauffant posé sous le plancher comporte un fil de mise à la terre, alors qu'on ne trouve pas de borne correspondante dans le thermostat. Que dois je faire de la mise à la terre ?

R : Raccordez-la à la vis de mise à la terre de la boîte de jonction.

Q : Si j'installe le thermostat Schluter-dITRA-HEAT-E-RS1 avec les câbles chauffants DITRA-HEAT-E-HK, l'application permettra-t-elle de chauffer la pièce ?

R : C'est possible. Veuillez consulter notre document de présentation technique pour en savoir plus.

Q : J'ai changé d'unité de température sur le thermostat (pour passer des degrés Fahrenheit aux degrés Celsius), mais la température s'affiche toujours en degrés Fahrenheit dans l'application. Pourquoi l'unité de température sur le thermostat n'est-elle pas la même que dans l'application ?

R : Il n'y a pas de synchronisation du réglage des paramètres comme l'unité de température (°F or °C), l'indication de l'heure (sur 12 ou 24 heures) et la langue (anglais ou français) entre l'appareil et le compte. Pour définir ses préférences dans l'application, il faut effectuer et enregistrer les changements séparément dans les sections de l'appareil et du compte.

Q : Est-ce que le géorepérage peut être activé pour plus d'un appareil mobile, ou être transféré d'un appareil à un autre?

R : Le géorepérage est fonctionnel pour le premier appareil mobile qui l'a activé. Le géorepérage pour multi-usagers est en développement et n'est pas disponible pour le moment. Pour le transférer d'un appareil mobile à un autre, il s'agit de sélectionner « Changer d'appareil » dans le menu.

Q : Quelle température mon plancher chauffant atteindra-t-il?

R : De 24 à 36 °C (de 75 à 97 °F) dépendant du type de sous-plancher et du revêtement de plancher, la plage de confort normale étant de 25 à 29 °C (de 77 à 84 °F).

Q : J'ai un établissement commercial. L'application Thermostat intel. Schluter peut-elle fonctionner avec mon logiciel d'automatisation du bâtiment?

R : C'est possible. Veuillez communiquer avec notre équipe de soutien à la clientèle pour parler de votre application.

Q : Pourquoi le réglage d'absence est-il activé sur le thermostat avec une icône d'avion alors que la page d'accueil de l'application indique que le réglage de présence est actif et que je n'ai ni quitté la maison ni réglé le thermostat en mode d'absence?

R : Le géorepérage peut être commandé à partir d'un seul compte à la fois. Cette situation se produit lorsque plusieurs téléphones intelligents sont connectés au système, mais que le téléphone principal, qui gère le géorepérage, est hors de portée. Si vous souhaitez accéder aux commandes dans un tel cas, il suffit d'ouvrir une session dans le compte et de choisir l'option de remplacement d'appareil dans la section du géorepérage.

Q : Avec quelles versions des systèmes d'exploitation iOS et Android l'application est-elle compatible?

R : L'application DITRA-HEAT-E-RS1 est compatible avec iOS 10 et Android 6 et les versions plus récentes.

Q : Pourquoi le décalage de la température du plancher ne semble-t-il pas fonctionner correctement?

R : Ça fonctionne! Le décalage se fait graduellement au fil du temps pour éviter un changement de température brusque ou soudain.

CONTACTER NOTRE SERVICE CLIENTÈLE AU 800-667-8746.