

Dépannage général/fonctionnel

Problème	Cause possible	Solution/raison
J'ai le code d'erreur E0 (et le thermostat désactive le chauffage).	Défaillance interne	Le thermostat est défectueux et doit être remplacé. Veuillez communiquer avec votre installateur.
J'ai le code d'erreur E1 (et le thermostat désactive le chauffage).	Le capteur thermique interne de température de la pièce est défectueux ou court-circuité.	Le thermostat doit être remplacé. Veuillez communiquer avec votre installateur.
J'ai le code d'erreur E2 (et le thermostat désactive le chauffage).	Le capteur thermique du plancher est déconnecté, défectueux ou court-circuité.	Rebranchez le capteur thermique au sol, utilisez le capteur de rechange ou installez un nouveau capteur thermique au sol.
J'ai le code d'erreur E5 (et le thermostat désactive le chauffage).	Surchauffe interne.	Veuillez communiquer avec votre installateur pour demander une inspection de l'installation.
L'écran présente trois cercles contenant des points, et le thermostat ne fonctionne pas.	Le thermostat est en fonction « Verrouillage enfant ».	Pour désactiver cette fonction, tracez un « L » à l'écran, sans soulever le doigt, en commençant par le point le plus haut et en terminant par le point dans le coin inférieur droit. Vous devriez ainsi avoir accès à l'écran d'accueil.
Il n'y a rien à l'écran.	Le bouton marche/arrêt a pu être enfoncé.	Appuyez sur le bouton marche/arrêt, dans la partie inférieure droite du thermostat.
	Aucune alimentation électrique.	Possible panne de courant; ou vérifiez le disjoncteur au panneau électrique.
	Défectuosité possible de la façade.	Le thermostat doit être remplacé.
L'écran présente un affichage distorsionné ou ne répond pas.	Montage inadéquat de la façade possible.	Retirez la façade du thermostat, puis remettez-la en place, en insérant d'abord la partie supérieure, puis en poussant ensuite la partie inférieure, pour finalement visser la vis à la base de l'appareil.
Le voyant rouge de l'appareil est allumé ou clignote.	Le disjoncteur de fuite à la terre (DDFT) est déclenché.	<p>Appuyez sur le bouton de mise en attente/réinitialisation, dans le coin inférieur droit du thermostat, pour vérifier s'il y a fuite à la terre ou déclenchement intempestif. Si le voyant rouge cesse de clignoter ou s'éteint complètement, il s'agissait d'un déclenchement intempestif, et le système fonctionne correctement. Dans le cas contraire, il y a fuite à la terre. Le voyant rouge du thermostat peut indiquer trois états du disjoncteur DDFT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clignotement lent (une fois aux deux secondes) – état DÉCLENCHÉ. Appuyez sur le bouton de mise en attente/réinitialisation pour le réinitialiser. 2. Clignotement rapide (cinq fois à la seconde) – état ERREUR. Coupez, puis remettez le courant. Si le thermostat revient en mode ERREUR, soit il y a un problème de câblage (court-circuit entre la mise à la terre et le neutre), soit l'appareil est défectueux et doit être remplacé. 3. Voyant toujours allumé – mauvais fonctionnement du microprocesseur interne ou anomalie matérielle! Éteignez, puis rallumez le thermostat. Si le voyant rouge se rallume, c'est que le disjoncteur DDFT est défectueux, et que le thermostat doit être remplacé. Lorsqu'un problème persiste, il est important de faire vérifier l'installation par un électricien qualifié. <p>Remarque : Le voyant s'illumine brièvement chaque fois que l'appareil entre en fonction.</p>

Dépannage général/fonctionnel

Problème	Cause possible	Solution/raison
Le thermostat ne présente pas les graphiques de consommation énergétique.	La mesure de la charge n'a pas été établie au paramétrage initial et à l'installation du thermostat.	Il faudra rétablir les valeurs d'usine du thermostat. Dans les « Réglages installateur », sélectionnez « Réinitialisation usine », suivez les étapes de paramétrage, puis, à l'option « Mesure de la charge », choisissez « MARCHE » pour activer la mesure de la charge automatique, s'il n'y a pas d'unité d'expansion/de module de puissance raccordé au thermostat. S'il y a des unités d'expansion/modules de puissance raccordés au thermostat, choisissez « ARRÊT », puis saisissez le nombre total de kilowatts de l'ensemble des câbles chauffants reliés au thermostat et unités d'expansion/modules de puissance.
	Le tarif d'énergie n'a pas été paramétré dans le thermostat.	Dans les « Réglages utilisateur », sélectionnez « Tarif d'énergie » pour établir le coût approprié de l'électricité.
Mon unité d'expansion/module de puissance relié au thermostat ne se désactive pas en même temps que le thermostat. Que dois-je faire?	Le thermostat est défectueux.	Remplacez le thermostat.
Le thermostat s'active à des périodes autres que celles programmées.	La « Fonction adaptation » est activée dans les « Réglages installateur ».	Désactivez la « Fonction adaptation », au besoin.
Les options « Protection du plancher » et « Calibrer sonde plancher » sont en gris et non accessibles.	Le thermostat est réglé à « Pièce » dans le menu « Application sonde » des « Réglages installateur ».	Lorsque l'application sonde est en mode « Pièce »; les fonctions « Protection du plancher », « Calibrer sonde plancher » et « Type sonde » sont désactivées. Schluter recommande de choisir le réglage « Plancher » dans l'« Application sonde » pour le chauffage du plancher.
Le thermostat donne une température inférieure ou supérieure à la température cible du plancher.	Le thermostat a été installé récemment et fonctionne.	Le thermostat mettra de trois à cinq jours de chauffage/refroidissement continu pour intégrer les propriétés du plancher.
	Dans le cas de températures inférieures aux cibles, c'est peut-être que le système DITRA-HEAT est posé sur un sous-plancher de béton au sol sans isolation et que le temps est froid.	Schluter recommande d'isoler le sous-plancher ou d'installer un sous-plancher de bois par-dessus la dalle de béton, avant la pose de DITRA-HEAT. Il n'existe pas d'autre solution plus simple dans ce cas.
La température affichée ne correspond pas à la température du plancher ou de la pièce.	L'instrument de prise de mesure peut être imprécis, comme c'est généralement le cas d'appareils infrarouges de mesure de température sans contact, qui demandent un paramétrage particulier. Des petits capteurs à contact collés au plancher à l'aide de ruban adhésif seront normalement plus précis.	Pour le plancher : Utilisez soit un appareil infrarouge de mesure de température sans contact ajusté et calibré pour cette application, soit un instrument calibré employant un petit capteur à contact collé au plancher à l'aide de ruban adhésif. Pour la température ambiante : utilisez un instrument calibré avec capteur câblé.
	Le capteur du plancher ou de la pièce doit être calibré.	Prenez la mesure à l'aide d'un instrument calibré et approprié, puis réglez la température du senseur en question, en sélectionnant « Calibrer sonde plancher » ou « Calibrer sonde pièce », dans le menu « Réglages installateur »

Guide de dépannage sur le Wi-Fi, les services météo, l'horloge et la connectivité

Problème	Cause possible	Solution/raison
Je n'arrive pas à me connecter à mon réseau Wi-Fi ou le thermostat ne découvre pas mon réseau.	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.	Sélectionnez « Autre », puis saisissez le nom manuellement.
	Le routeur n'est pas compatible avec la norme Wi-Fi du thermostat.	Le thermostat fonctionne sur la fréquence Wi-Fi 2,4 GHz (norme IEEE 802.11 b/g/n). Vérifiez si votre routeur est compatible.
	Erreur de mot de passe.	Veillez saisir à nouveau votre mot de passe. Soyez attentif aux lettres majuscules. La touche logicielle dans le coin inférieur gauche de l'écran permet d'afficher les chiffres, les symboles et les signes de ponctuation, ainsi que de revenir au clavier alphabétique.
	Le thermostat est trop loin du routeur et le signal Wi-Fi est trop faible.	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.
	Le niveau de sécurité de votre routeur Wi-Fi est insuffisant.	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 optimales de votre réseau, votre thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi est exclusivement compatible avec le chiffrement WPA et WPA2. Si votre routeur a été fabriqué après 2003, vous devriez pouvoir sélectionner 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 DITRA-HEAT-E WiFi 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.
	Bon signal, mais impossibilité de connecter le thermostat en raison du trop grand nombre d'appareils connectés à Internet par l'intermédiaire du routeur.	Certains routeurs Wi-Fi limitent le nombre de dispositifs sans fil pouvant se connecter à Internet. Pour voir si ce problème se pose dans votre cas, éteignez l'un des appareils Wi-Fi de votre maison, et, une fois qu'il est complètement désactivé, retentez la connexion de votre thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi au réseau. Si la connexion du thermostat fonctionne, consultez la documentation de votre point d'accès ou communiquez avec votre fournisseur de services Internet pour établir si vous pouvez augmenter le nombre de connexions simultanées à votre réseau Wi-Fi.
	Vous devez faire redémarrer votre routeur Wi-Fi.	Le problème peut provenir de votre routeur (même si la connexion de vos autres appareils sans fil fonctionne). Un simple redémarrage du routeur réglera habituellement un tel problème. Pour faire redémarrer la plupart des routeurs, il suffit de débrancher, puis de rebrancher le câble d'alimentation, mais consultez tout de même la documentation de l'appareil pour obtenir des instructions plus précises.
	Le micrologiciel du routeur Wi-Fi doit être mis à jour.	Veillez communiquer avec votre fournisseur de services Internet ou consulter le site Web du fabricant de votre routeur pour obtenir les mises à jour ou savoir comment mettre à jour le micrologiciel.
	D'autres appareils interfèrent avec le signal sans fil.	Tentez d'éteindre d'autres appareils sans fil (Bluetooth, Wi-Fi, téléphone/caméras sans fil) qui peuvent faire interférence, puis testez la connexion du thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi.
	Votre thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi doit être réinitialisé.	Réinitialisez votre thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi : dans le menu « Réglages utilisateur », choisissez « Réinitialisation utilisateur », puis « Réinitialisation réglages utilisateur ». Une fois que le thermostat aura redémarré, sélectionnez « Wi-Fi/Météo » dans le menu, puis retentez la connexion au routeur Wi-Fi.
Le thermostat est hors ligne.	Le serveur DITRA-HEAT-E-WiFi peut être hors ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible. Retentez la connexion du thermostat plus tard.	

Guide de dépannage sur le Wi-Fi, les services météo, l'horloge et la connectivité

Problème	Cause possible	Solution/raison
Il y a une ligne vierge dans la liste des identifiants de réseaux sans fil (SSID) à l'écran du thermostat.	Les identifiants de réseaux sans fil (SSID) peuvent être constitué d'espaces, qui apparaissent comme des lignes vides.	N'en tenez pas compte.
Je n'ai pas reçu de courriel d'activation après avoir paramétré mon thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi et la communication avec le réseau sans fil et les services de météo.	Le courriel peut être dans votre dossier « Éléments indésirables ».	Vérifiez dans votre dossier « Éléments indésirables ».
	Une adresse courriel erronée a peut-être été inscrite.	Vérifiez le courriel indiqué dans le thermostat, à la dernière page de l'écran « Information », dans les « Réglages utilisateurs ». Si cette adresse semble erronée, vous devrez programmer l'expédition d'un nouveau courriel d'activation en faisant ce qui suit : a) ouvrez la page www.ditra-heat-e-wifi.schluter.com à l'ordinateur, b) saisissez le courriel erroné comme pour ouvrir une session, puis cliquez sur « Mot de passe oublié », c) saisissez la bonne adresse de courriel, d) vous recevrez un nouveau mot de passe pour cette adresse, qui vous permettra d'ouvrir une session et de paramétrer votre profil.
	Le serveur DITRA-HEAT-E-WiFi peut être occupé ou hors ligne pour entretien; ou encore la connexion Internet peut être faible.	Attendez encore quelques minutes.
	L'horloge du thermostat peut être décalée de plus ou moins cinq heures, ce qui dépasse le maximum permis pour l'acceptation du certificat de sécurité par le serveur.	Assurez-vous que le code postal/ZIP sous « WiFi/ Météo », et la date et l'heure sous « Réglages utilisateur » soient bien réglés dans le thermostat. Idéalement, l'heure sera réglée automatiquement quand on choisit l'option « Synchronisation avec le serveur ».
Mon thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi est connecté au réseau Wi-Fi, mais, lorsque j'ouvre la page Web ou l'application mobile DITRA-HEAT-E-WiFi, j'obtiens un message d'erreur ou rien n'apparaît à l'écran.	Le serveur DITRA-HEAT-E-WiFi peut être hors ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible.	Réessayez plus tard.
	L'horloge du thermostat peut être décalée de plus ou moins cinq heures, ce qui dépasse le maximum permis pour l'acceptation du certificat de sécurité par le serveur.	Assurez-vous que le code postal/ZIP sous « WiFi/ Météo », et la date et l'heure sous « Réglages utilisateur » soient bien réglés dans le thermostat. Idéalement, l'heure sera réglée automatiquement quand on choisit l'option « Synchronisation avec le serveur ».
	Votre téléphone intelligent ou ordinateur n'est peut-être pas connecté au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.	Connectez votre au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.
J'arrive à me connecter au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire, mais lorsque j'ouvre la page Web ou l'application mobile DITRA-HEAT-E-WiFi, j'obtiens un message d'erreur ou rien n'apparaît à l'écran.	Le serveur DITRA-HEAT-E-WiFi peut être hors ligne pour entretien, ou la connexion Internet peut être faible.	Réessayez plus tard.
	L'horloge du thermostat peut être décalée de plus ou moins cinq heures, ce qui dépasse le maximum permis pour l'acceptation du certificat de sécurité par le serveur.	Assurez-vous que le code postal/ZIP sous « WiFi/ Météo », et la date et l'heure sous « Réglages utilisateur » soient bien réglés dans le thermostat. Idéalement, l'heure sera réglée automatiquement quand on choisit l'option « Synchronisation avec le serveur ».
L'information météorologique ne fonctionne pas.	Le code postal canadien doit être inscrit sans espace au milieu.	Dans le menu, appuyez sur « WiFi/Météo », suivre la séquence et insérez le code postal sans espace au milieu.
	Ou, vous demeurez dans un quartier récemment construit.	Faire comme ci-dessus, et utilisez temporairement un code postal d'un quartier moins récent de votre voisinage.
	Ou, le serveur de Schluter est temporairement hors ligne.	Attendez quelques minutes, puis réessayez.
J'obtiens le message « Services météo non disponibles », malgré que je sois connecté au réseau Wi-Fi.	Paramétrage incomplet ou délai initial.	Terminez le paramétrage des services météo en saisissant votre code postal/ZIP; au départ, il faut compter environ 30 secondes pour la réception des données météo.
Je n'ai pas accès à mon thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi par l'application Schluter.	Le thermostat est déconnecté d'Internet.	Vérifiez le bon fonctionnement de votre routeur Wi-Fi.
	Non connecté au réseau Wi-Fi local ou au réseau Internet de la compagnie de téléphonie cellulaire.	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.
	La mauvaise application a été installée.	Assurez-vous d'avoir téléchargé l'application Schluter appropriée.

Guide de dépannage sur le Wi-Fi, les services météo, l'horloge et la connectivité

Problème	Cause possible	Solution/raison
J'ai de la difficulté à télécharger l'application Schluter dans mon iPad.	L'application Schluter offerte dans l'App Store est destinée à l'iPhone.	L'application fonctionnera sur l'iPad, mais pourrait se présenter dans la taille de l'écran de l'iPhone.
Les prévisions météo sont inexactes.	Période de mise à jour ou changement météo rapide.	L'information météo est mise à jour tous les trois heures.
	Mauvais code postal/ZIP	Assurez-vous que le code postal/ZIP a bien été saisi à l'écran « WiFi/Météo » des réglages du thermostat.
L'heure présentée par mon thermostat DITRA-HEAT-E-WiFi est inexacte.	Mauvais code postal/ZIP	Le système utilise le code postal/ZIP pour établir l'heure lorsqu'il y a « synchronisation avec le serveur ».
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.	Délai du système	Tous les changements effectués passent par le serveur de Schluter, qui, ensuite, 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.
La page Web ou l'application mobile ne présentent pas les graphiques de consommation énergétique.	La mesure de la charge n'a pas été établie au paramétrage initial et à l'installation du thermostat.	Il faudra rétablir les valeurs d'usine du thermostat. Dans les « Réglages installateur », sélectionnez « Réinitialisation usine », suivez les étapes de paramétrage, puis, à l'option « Mesure de la charge », choisissez « MARCHÉ » pour activer la mesure de la charge automatique, s'il n'y a pas d'unité d'expansion/de module de puissance raccordé au thermostat. S'il y a des unités d'expansion/modules de puissance raccordés au thermostat, choisissez « ARRÊT », puis saisissez le nombre total de kilowatts de l'ensemble des câbles chauffants reliés au thermostat et unités d'expansion/modules de puissance.
	Le tarif d'énergie n'a pas été paramétré dans le thermostat.	Dans les « Réglages utilisateur », sélectionnez « Tarif d'énergie » pour établir le coût approprié de l'électricité.