

PROCEDURE PROBLEME DE COUVERTURE RADIO

Problème :

- L'utilisateur a acheté un produit Tecsol One
- Le test d'éligibilité (www.tecsol-one.com / test d'éligibilité) avec l'adresse de votre installation donne un test favorable
- Votre boîtier Tecsol One ne transmet pas les informations relevées sur votre installation

Test :

Il y a deux façons de vérifier si les informations ne sont pas transmises.

1^{ère} cas : Suivre la procédure « test de connexion » document P-SAV-TC-1.0

2^{ème} cas : Après avoir mis en service l'installation vous recevez une alarme indiquant : «Problème de communication des données de production»

Dans les deux cas, veuillez vous assurer des points suivants :

1. La pile est bien chargée : La LED ETAT de votre boîtier clignote chaque 5s et vous ne recevez pas d'alarme concernant l'état de la pile.
2. L'antenne est bien éloignée de plus de 10cm d'une surface métallique.
3. Votre boîtier Tecsol One ne doit pas être installé dans un coffret métallique.

Solution :

Si les points ci-dessus ne sont pas remplis veuillez les corriger :

1. Voir procédure « remplacement de la pile » dans la documentation
2. Déplacer votre boîtier Tecsol One à plus de 10cm de la surface métallique et suivez la procédure « test de connexion »
3. Déplacer votre boîtier Tecsol One pour le sortir du coffret métallique et suivez la procédure « test de connexion »

Si les points ci-dessous sont remplis munissez-vous du numéro de série indiqué sur l'étiquette de votre boîtier Tecsol One et appeler notre service support au numéro suivant : 0468681638