

Foire aux Questions : Le chauffage connecté Wiser

Informations générales et installation

Informations générales

La solution Wiser est-elle une solution pérenne ?

Wiser utilise la technologie de pointe du secteur pour garantir la meilleure expérience possible aujourd'hui et avec les produits futurs. En effet, Wiser est compatible avec Amazon Alexa, l'Assistant Google et le service IFTTT. Nous travaillons également sur d'autres services pour intégrer davantage Wiser dans la maison connectée.

Wiser est-elle une solution sécurisée ?

Schneider Electric a créé le Global Security Lab, une entité indépendante conçue pour jouer un rôle de vigilance contre les nouvelles menaces et permettre la défense de nos systèmes en cas de cyberattaque. Nos systèmes de sécurité avancés, qui fonctionnent entre les produits Wiser pour la maison, les applications et les services cloud, utilisent la même technologie de chiffrement que les banques pour protéger les données des utilisateurs finaux. L'application Wiser Home et tous les logiciels sont continuellement mis à jour afin d'anticiper toute menace potentielle à la sécurité. Schneider Electric n'utilise pas les données personnelles des utilisateurs finaux dans un but autre que l'amélioration du service et de l'assistance fournis. Enfin, les données ne sont pas partagées avec des tiers. Wiser est conforme à la réglementation RGPD et aux normes internationales de cybersécurité (ISO27001, CSA Star, IEC62443).

Où puis-je consulter le contrat de licence d'utilisateur final et la politique de confidentialité ?

Ces informations sont disponibles directement dans les paramètres de l'application Wiser Home.

Où puis-je acheter Wiser ?

Vous pouvez acheter Wiser directement au travers de notre réseau de distributeurs, ou par l'intermédiaire d'un spécialiste. Rendez-vous sur notre [page web](#) pour en savoir plus.

Y a-t-il un coût ou un contrat mensuel ?

Wiser n'inclut aucun contrat mensuel. Le seul coût que vous avez avec Wiser est celui du produit. Une fois que vous l'avez acheté, il n'y a plus de frais, sauf si vous souhaitez étendre votre système.

Plusieurs utilisateurs peuvent-ils se connecter à mon compte Wiser ?

Actuellement, Wiser utilise une adresse électronique par compte pour contrôler le système, mais le même compte peut être utilisé simultanément sur le même système.

Ai-je besoin d'une connexion Internet ?

La passerelle Wiser émet son propre réseau Wifi, qui est utilisé pour l'installation des équipements ou en cas de coupure de réseau. Vous pouvez donc accéder à toutes les fonctionnalités en local depuis votre application Wiser Home sans nécessiter de connexion interne. Une connexion internet sera cependant nécessaire pour accéder à votre système à distance, depuis l'application Wiser Home.

Que se passe-t-il si je perds ma connexion Internet ?

Chez vous, si votre routeur Wifi continue d'émettre le signal, Wiser continuera de fonctionner normalement, même si la connexion Internet est interrompue ou de mauvaise qualité. En cas de panne du routeur Wifi, dans ce cas il est toujours possible d'utiliser Wiser normalement en se connectant au réseau Wifi émis par la passerelle Wiser. En revanche, la connexion à distance ne sera plus possible si la connexion internet du logement est perdue.

Si je déménage dans un nouveau logement, dois-je acheter un nouveau système ?

Il existe deux cas de figure :

1. Si vous déménagez et souhaitez emmener votre système Wiser avec vous, c'est tout à fait possible ! Les produits peuvent être démontés et ensuite installés dans le nouveau logement. Il vous faudra vérifier les paramètres du système et notamment modifier votre adresse afin de bénéficier des données météo locales.
2. Si vous emménagez dans un logement déjà équipé de Wiser, il vous suffit de télécharger l'application Wiser Home, vous connecter à la passerelle Wiser pour démarrer l'expérience. En cas de besoin de support, vous pouvez contacter notre service client au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

Fonctionnement général**Combien de zones la solution Wiser prend-elle en charge ?**

Wiser peut contrôler jusqu'à 16 zones.

De combien de piles ai-je besoin ?

Les équipements fonctionnant avec piles sont fournis avec 2 piles chacun.

Wiser est-il compatible avec toutes les chaudières et pompes à chaleur ?

Wiser fonctionne avec toutes les chaudières et pompes à chaleur tant qu'elles sont équipées soit d'une entrée tout-ou-rien (ou entrée thermostat d'ambiance), soit d'une entrée OpenTherm, à l'exception des systèmes alimentés par gravité ou des chaudières comportant des commandes spécifiques au fabricant (Wiesman par exemple ou les chaudières de marque Frisquet qui nécessitent l'utilisation d'un câble spécifique fourni par le fabricant).

Wiser fonctionne-t-il avec des chaudières mixtes et des chaudières conventionnelles ?

Oui, Wiser fonctionne avec les chaudières mixtes (chauffage et eau chaude sanitaire) et conventionnelles, tant que la chaudière est équipée d'une entrée thermostat d'ambiance tout-ou-rien ou OpenTherm.

Wiser est-il compatible avec le chauffage au sol hydraulique chauffant et/ou refroidissant ?

À partir de début 2021, un nouvel actionneur de plancher chauffant hydraulique sera lancé, qui permettra de piloter les vannes thermoélectriques du répartiteur de plancher chauffant.

Wiser est-il compatible avec le chauffage au sol par résille électrique ?

L'actionneur de chauffage électrique (CCTFR6700) pourra être utilisé pour piloter un départ de plancher chauffant électrique partir de début 2021, date à laquelle, nous effectuerons une mise à jour automatique afin d'intégrer un algorithme spécifique et optimisé pour le plancher chauffant (respectant les plages de montée en température).

Wiser s'adapte-t-il sur toutes les vannes de radiateur ?

La tête de vanne Wiser s'installera sur la majorité des vannes thermostatiques du marché à l'aide de l'adaptateur fourni avec (pas de vis M30/1,5 et adaptateur pour vannes Comap RA). Cependant, certains modèles de vannes moins courantes peuvent nécessiter des adaptateurs supplémentaires. Il s'agit notamment des installations Oventrop, Herz, TA, Giacomini, Markaryd, Ondal et Vaillant.

Si vous avez besoin d'aide pour identifier des vannes ou acheter des adaptateurs, veuillez contacter notre service client au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

Si votre radiateur est équipé d'une vanne manuelle, il faut dans ce cas d'abord procéder au remplacement par une vanne thermostatique avant de pouvoir installer la tête de vanne Wiser.

Puis-je créer une zone de chauffage séparée pour mon annexe ?

Oui, c'est possible. Vous pouvez créer jusque 16 zones de chauffages dans un système Wiser. Si vous souhaitez répéter le signal sans fil afin de couvrir un logement de grande taille, la prise connectée Wiser (CCTFR6500) peut être utilisée.

Puis-je installer une tête de vanne thermostatique Wiser sur chaque radiateur de mon logement ?

Oui, il est possible d'installer la tête de vanne Wiser sur tous les radiateurs équipés d'une vanne thermostatique. Si un radiateur est équipé d'une vanne manuelle (souvent dans la même pièce que le thermostat mural existant), nous vous conseillons de ne pas la remplacer, afin de permettre la circulation d'eau dans le réseau de chaleur et ainsi éviter les surpressions qui pourraient endommager le circulateur de la chaudière ou pompe à chaleur.

Si tous mes radiateurs sont équipés de têtes de vannes thermostatiques Wiser, ai-je besoin d'un thermostat d'ambiance ?

Le thermostat d'ambiance n'est pas nécessaire pour que le système fonctionne dans ce cas. Cependant, celui-ci est recommandé car il permettra de déporter la mesure de température de la source de chaleur, ce qui la rendra plus fiable. Par exemple, si vous possédez un espace ouvert avec plusieurs radiateurs, donc plusieurs têtes de vannes thermostatiques Wiser dans la même pièce, le thermostat d'ambiance permet de piloter uniformément les vannes de la pièce et donc d'améliorer votre confort. Le thermostat agira dans ce cas comme « maître » sur les têtes de vannes Wiser.

Le thermostat d'ambiance Wiser est-il une commande maîtresse ?

Le thermostat d'ambiance est conçu pour contrôler le chauffage dans la pièce où il est installé. Il peut également être utilisé comme thermostat principal pour contrôler la chaudière ou la pompe à chaleur.

Quel est le rôle du thermostat d'ambiance dans le kit chaudière et radiateurs connecté ?

Chaque kit est conçu pour vous aider à démarrer. Vous pouvez ensuite ajouter des appareils afin d'enrichir votre système. Le thermostat d'ambiance vous permet de contrôler la température de la pièce où il est installé. Nous vous recommandons de commencer par placer vos deux têtes de vannes thermostatiques Wiser dans la pièce où vous souhaitez avoir le plus de contrôle.

Combien de circuits hydrauliques la passerelle avec relais possède-t-elle ?

La version actuelle permet de gérer un seul circuit hydraulique.

Modes

Qu'est-ce qu'OpenTherm® ?

OpenTherm est une interface numérique entre la chaudière et votre système Wiser. Elle offre des fonctionnalités supplémentaires, notamment :

- la modulation des commandes de la chaudière pour économiser de l'énergie
- le diagnostic de la chaudière pour vérifier qu'elle fonctionne comme il se doit
- l'historique des données de la chaudière, y compris les indications d'état et les informations relatives au fonctionnement.

Qu'est-ce que l'IFTTT ?

IFTTT, qui signifie *If This Then That* (« Si ceci alors cela »), est une plateforme de l'Internet des objets (IoT) que Wiser peut prendre en charge pour fournir des fonctionnalités améliorées. IFTTT vous permet de connecter des produits intelligents entre eux pour créer de nouvelles actions ou encore d'utiliser la géolocalisation de votre smartphone pour déclencher une action. Par exemple : « Si je suis géolocalisé à plus d'un kilomètre de mon domicile, alors, activer le mode Absence ».

Ces déclencheurs, et les actions qui en découlent, sont appelés des « recettes » et peuvent être configurés entre Wiser et tout autre appareil intelligent prenant en charge IFTTT. Une série d'applets prêts à l'emploi avec des fonctions spécifiques sont disponibles sur la [page Wiser](#) du site IFTTT pour vous aider à démarrer.

La fonction compensation météo est-elle incluse dans Wiser ?

Wiser inclut bien plus que la compensation météo. Il possède également un mode Éco, qui établit le profil thermique de votre logement. En combinant la compensation météo et l'arrêt optimal, il maximise les économies d'énergie et optimise le confort.

Câblage

J'ai acheté mon Kit Wiser. Proposez-vous un service d'installation ?

Trouvez votre installateur Wiser local en cliquant sur ce [lien](#).

Application

Où puis-je me procurer l'application ?

- En fonction de votre smartphone, vous devrez vous rendre sur l'App Store d'Apple pour les appareils iOS, ou sur le Play Store de Google pour les téléphones Android. Vous trouverez ces deux boutiques d'applications sur votre appareil.
- Recherchez ensuite WISER HOME.

Puis-je utiliser l'application Wiser Home sur une tablette ?

Oui, l'application Wiser Home fonctionne aussi sur tablette.

Puis-je utiliser l'application pour contrôler plusieurs systèmes à partir d'une seule connexion ?

Vous devez utiliser des identifiants de connexion distincts pour chaque système Wiser.

Plusieurs utilisateurs peuvent-ils se connecter à mon compte Wiser ?

Wiser utilise une adresse électronique par compte pour contrôler le système, mais le même compte peut être utilisé simultanément sur différents appareils.

Installation et service après-vente

Mise en service

Combien de temps faut-il pour installer Wiser ?

Une fois les équipements Wiser branchés aux appareils qui contrôlent, telle que la chaudière, par exemple, la mise en service se fait en quelques minutes seulement. L'installation peut être réalisée par un particulier bricoleur, ou par un installateur Wiser que vous pouvez facilement et directement contacter [ici](#).

Un compte Wiser existe déjà à mon adresse, au nom du propriétaire précédent. Comment puis-je créer un nouveau compte Wiser ?

Dans un premier temps, prenez contact avec notre centre clients au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*), qui vous expliquera les étapes à suivre et vous créera un nouveau compte. Si vous réinitialisez votre passerelle avec relais, l'ancien compte sera définitivement supprimé et vous devrez alors reconfigurer votre système.

Je rencontre des difficultés pour installer mon système Wiser : quoi faire ?

Plusieurs ressources sont mises à votre disposition pour vous guider dans l'installation de votre contrôleur de chauffage :

- Des guides d'installation et d'utilisation rapide fournis avec votre appareil et également disponibles sur notre site Internet ;
- Pour aller plus loin, nous sommes là pour vous accompagner : contactez notre centre clients au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

Que puis-je faire si mon système Wiser ne fonctionne pas ?

Si vous rencontrez des difficultés avec votre système Wiser, consultez le guide de démarrage rapide et les instructions d'installation fournis avec votre produit. Vous pouvez aussi consulter l'ensemble de la FAQ pour voir si l'une des réponses apportées vous aide à résoudre votre problème.

Enfin, pour aller plus loin, notre service client se fera un plaisir de vous répondre au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

Je n'arrive pas à créer mon compte Wiser ?

- Assurez-vous que votre adresse électronique a été correctement saisie dans le champ du nom d'utilisateur
- Votre mot de passe doit répondre aux exigences minimales spécifiées et être identique dans les deux champs de l'application Wiser Home
- Assurez-vous que le WiFi est activé sur votre smartphone et que celui-ci a déjà été connecté au réseau WiFi auquel vous avez connecté votre système Wiser
- Vérifiez que votre système Wiser s'est connecté avec succès au réseau WiFi de votre choix et que vous n'avez pas de problème Internet avec votre routeur.

Que se passe-t-il si j'oublie mon mot de passe ?

- Sur l'écran de connexion de l'application, sélectionnez le lien « mot de passe oublié » et nous vous enverrons un e-mail avec un lien qui vous permettra de changer votre mot de passe.
- Vous pourrez ensuite vous connecter à l'application et à votre appareil à l'aide de celui-ci. N'oubliez pas que votre mot de passe devra répondre à des critères minimums pour être accepté.

Mon compte n'a pas été associé. Que dois-je faire ?

Dans le cas où votre compte n'aurait pas été associé, suivez les étapes ci-dessous pour recréez le compte :

- La meilleure façon de procéder est de fermer l'application Wiser Home ou de vous déconnecter et d'exécuter un cycle d'alimentation sur votre passerelle Wiser (pas de réinitialisation nécessaire)
- Mettez la passerelle en mode configuration : le voyant vert clignote après la remise sous tension
- Ouvrez l'application et sélectionnez « configurer un nouveau système » / « créer un compte dans l'application »
- Ignorez l'étape d'ajout des pièces et appareils car vous l'avez déjà fait
- Refaites la procédure pour le WiFi (l'appareil devrait se souvenir de vos informations)
- Vous pourrez alors créer un compte d'utilisateur
- Une fois que cela est fait et que vous avez effectué la vérification du compte par courrier électronique, retournez dans l'application
- Vous pouvez ensuite entrer votre adresse dans l'application
- Votre compte sera alors associé à l'appareil et vous pourrez utiliser l'application en dehors de chez vous, et l'application se connectera automatiquement à votre système.

Connexion

Que se passe-t-il si ma connexion Internet cesse de fonctionner ?

- Si, pour une raison quelconque, votre connexion Internet cesse de fonctionner alors que vous êtes chez vous et que votre smartphone et/ou votre tablette est connecté(e) au même réseau WIFI, vous pourrez quand même utiliser l'application pour contrôler votre système normalement.
- Si vous n'êtes pas chez vous et que votre connexion Internet/votre réseau WiFi cesse de fonctionner pour une raison quelconque, vous pourrez continuer d'utiliser votre application Wiser Home en vous connectant au réseau Wifi émis par la passerelle Wiser. Inutile toutefois de vous inquiéter : votre système continuera de fonctionner pendant ce temps et suivront la programmation préétablie. Vous pouvez aussi piloter vos consignes manuellement sur tous les équipements Wiser.
- Il y a également une commande manuelle directe sur la passerelle. En appuyant sur le bouton « Heating », cela permet de passer outre les horaires préprogrammés et d'activer directement le la chaudière pendant une période de deux heures.

Le symbole WiFi sur mon application et mon thermostat n'affichent qu'une barre. Mon système fonctionnera-t-il quand même ?

Oui. Une barre indique que le système est connecté à la passerelle avec relais et qu'il sera pleinement opérationnel. L'expérience de l'utilisateur ne sera pas affectée par le nombre de barres de signal affichées. L'absence de connexion est indiquée par un voyant rouge ! Dans ce cas, veuillez contacter le service client au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

Que dois-je faire si l'affichage indique que mon signal WiFi est faible ?

Si votre signal est faible, vous devrez peut-être installer un répéteur WiFi pour améliorer la couverture, mais si votre système fonctionne conformément à vos attentes, ce n'est peut-être pas nécessaire.

D'ailleurs, un répéteur Wifi est disponible dans la gamme Unica de Schneider Electric sous la référence NU360518.

Thermostat et têtes de vannes thermostatiques

Ma tête de vanne thermostatique n'est pas adaptée aux vannes du radiateur. Que dois-je faire ?

Si les adaptateurs fournis ne vous permettent pas de monter la tête de vanne thermostatique Wiser sur votre radiateur, veuillez consulter notre guide sur les adaptateurs de têtes de vannes thermostatiques, qui propose des alternatives et vous indique où les acheter.

La flamme dans mon application/sur mon thermostat indique que le chauffage fonctionne alors que ma chaudière est éteinte. Est-ce normal ?

C'est tout à fait normal. Votre système fonctionne correctement. Le symbole de la flamme indique que votre pièce n'a pas encore atteint la température de consigne, mais votre chaudière s'allumera et s'éteindra selon l'algorithme.

Lorsque la pièce s'approche de la température de consigne, la durée de fonctionnement de la chaudière diminue. En gros, cela signifie que la chaudière veille à ce que votre pièce ne surchauffe pas et à ce que vous ne gaspilliez pas d'énergie.

J'ai eu une panne de courant. Wiser s'est remis en marche mais je ne vois aucune température mesurée dans l'application et les thermostats d'ambiance/ tête de vannes thermostatiques ne fonctionnent pas. Cela signifie-t-il que je dois remettre le système en service ?

Après une panne de courant, patientez environ 15 minutes afin de redémarrer complètement votre système Wiser. Il n'est pas nécessaire de réinitialiser ou de déconnecter vos appareils Wiser pendant cette période.

Je rencontre des difficultés avec l'ajout d'une tête de vanne thermostatique ou d'un thermostat à mon système.

- Pour vous guider dans ce processus, veuillez-vous reporter aux instructions détaillées disponibles dans l'application Wiser Home ou utilisez les instructions détaillées fournies avec votre contrôleur de chauffage.
- Pour aller plus loin, nous sommes là pour vous accompagner : contactez notre centre clients **au 09 69 32 95 31** (numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h).

Pourquoi l'écran de mon thermostat n'affiche-t-il rien ?

L'écran du thermostat d'ambiance Wiser est conçu pour s'éteindre plusieurs secondes après utilisation, afin d'économiser la batterie. Si vous venez d'installer votre passerelle avec relais Wiser, vous constaterez peut-être que, 30 minutes à une heure après l'installation et la première connexion à votre réseau WiFi, l'écran du thermostat d'ambiance s'éteint. C'est le moment où votre passerelle avec relais télécharge le dernier logiciel et où le thermostat n'affiche plus rien afin de mettre les graphismes à jour.

Toutefois, veuillez respecter les instructions ci-dessous si l'écran ne se rallume pas :

- Ne retirez pas les piles
- N'essayez de réinitialiser les données de la pièce
- Ne supprimez pas l'appareil dans la section « pièces et appareils » de l'application
- Attendez 30 minutes puis essayez de rallumer le thermostat. L'écran devrait alors fonctionner à nouveau
- Veuillez contacter le service client si les problèmes subsistent

Comment activer/désactiver le mode Éco ?

Le mode Éco est une fonction permettant d'optimiser la consommation de chauffage et ainsi que réaliser des économies d'énergies supplémentaires. Il peut être contrôlé dans les réglages de l'application Wiser Home. Vous pouvez l'activer et le désactiver quand vous le souhaitez.

Pourquoi y a-t-il une différence de température entre le thermostat d'ambiance et la vanne de radiateur thermostatique Wiser ?

La différence entre le thermostat d'ambiance et la tête de vanne thermostatique Wiser concerne la précision. En effet, le thermostat d'ambiance mesure la température réelle d'une pièce alors que la tête de vanne thermostatique ne donne qu'une température approximative. Si vous trouvez que votre tête de vanne est trop chaude ou trop froide par rapport à ce qu'elle devrait être, alors ajustez simplement la température de consigne (en la diminuant si la vanne est trop chaude ou en l'augmentant si elle est trop froide).

Prises connectées

Combien de prises connectées puis-je ajouter à mon système Wiser ?

Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 prises connectées à votre système Wiser.

Puis-je brancher n'importe quel appareil électrique sur ma prise connectée ?

La plupart des appareils électroménagers peuvent être utilisés avec une prise connectée, à condition qu'ils soient conçus pour une puissance maximale de 3 000 W. Nous vous déconseillons d'y brancher les appareils médicaux ou d'autres appareils ménagers essentiels comme un réfrigérateur ou un congélateur. Pour les chauffages, ne branchez que des appareils dotés d'un thermostat interne, d'une protection contre la surchauffe et d'un interrupteur de sécurité intégré. Assurez-vous que les appareils ne sont pas couverts ou obstrués de quelque manière que ce soit. En cas de perte d'accès à distance/de connexion Internet, assurez-vous que quelqu'un puisse accéder à votre domicile pour éteindre les appareils.

Puis-je utiliser la prise connectée à l'extérieur ?

La prise connectée est réservée à un usage en intérieur.

La prise intelligente peut-elle être utilisée sur une multiprise ?

Oui, tout à fait.

Lorsque le mode « Absent » est actif, puis-je toujours allumer ou éteindre une prise connectée via l'application Wiser Home ?

Oui. Les prises connectées peuvent être activées/désactivées depuis l'application ou manuellement, en utilisant le bouton ON/OFF sur la prise connectée.

Où puis-je acheter une prise connectée Wiser ?

Les prises connectées Wiser sont disponibles à l'achat sur nos sites distributeurs. Rendez-vous sur notre site Internet pour en savoir plus.

En mode automatique, combien d'événements de mise sous tension/hors tension puis-je programmer par jour ?

Chaque prise connectée possède un calendrier indépendant de 7 jours, pouvant comporter jusqu'à 6 plages horaires par jour.

Que se passe-t-il avec les prises connectées lorsque j'active le mode « Absent » ?

Vous pouvez choisir de synchroniser la prise connectée avec le mode « Absent » pour qu'elle s'éteigne automatiquement lorsque celui-ci est activé. Pour cela, rendez-vous dans l'application Wiser Home, allez dans les Paramètres et sélectionnez le mode « Absent ».

J'ai acheté une prise connectée à utiliser comme répéteur de signal pour une de mes têtes de vannes thermostatiques. Puis-je la brancher sur une autre prise murale ?

Si une prise connectée a été spécifiquement ajoutée à votre système Wiser comme répéteur de signal, il est préférable de ne pas la déplacer vers une autre prise murale, car cela modifierait le signal. Si, toutefois, la prise connectée a été ajoutée au système dans le but de contrôler un appareil électrique, tel qu'une lampe, vous pouvez la déplacer librement vers une autre prise murale.

Combien d'appareils une prise connectée utilisée comme répéteur de signal peut-elle prendre en charge ?

Une prise connectée peut amplifier le signal de 6 appareils à piles.

Application Wiser Home

J'ai un problème de connexion lorsque j'essaie de me connecter à l'application Wiser Home.

- Cela signifie généralement que le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe que vous avez saisi ne figure pas dans notre base de données. Veuillez essayer de nouveau.
- Si le problème persiste, vous pouvez cliquer sur l'option « réinitialiser le mot de passe » dans l'application et un mot de passe temporaire sera envoyé à votre adresse électronique. Il vous sera demandé de le changer une fois que vous aurez réussi à vous connecter.
- De même, si vous êtes à l'extérieur de votre domicile, vérifiez que le smartphone ou la tablette que vous utilisez est bien connecté à Internet, sinon vous ne pourrez pas contrôler votre système de chauffage à distance.
- Vérifiez que la connexion internet de votre logement soit toujours fonctionnelle.
- Si vous rencontrez des problèmes pour vous connecter à votre système via l'application en dehors de votre domicile, assurez-vous que vous n'êtes pas connecté en WiFi au réseau d'une entreprise ou d'un lieu de travail. Si c'est le cas, désactivez votre WiFi et essayez de vous connecter en 3G/4G pour voir si cela résout votre problème (en effet, certains réseaux WiFi sur les lieux de travail peuvent comporter des restrictions de sécurité quant aux applications ou sites accessibles au bureau).

Je peux me connecter mais je n'obtiens aucune information sur l'application.

- Cela peut se produire si la connexion Internet de votre logement ne fonctionne pas pour une raison quelconque. Si votre passerelle Wiser ne peut pas se connecter à Internet (via votre routeur) pour une raison quelconque, cela sera indiqué par une LED rouge clignotante au-dessus du bouton SETUP de la passerelle.
- Si la LED au-dessus du bouton SETUP de la passerelle est rouge fixe, cela signifie que le Hub ne peut pas se connecter au cloud. Si cela se produit, veuillez confirmer que la connexion Internet de votre logement est toujours opérationnelle (pour cela, vous pouvez connecter un autre appareil tel qu'un smartphone ou une tablette au WiFi et vérifier que vous pouvez toujours accéder à un site Internet).
- Si la connexion Internet de votre domicile ne fonctionne pas, veuillez contacter votre fournisseur d'accès Internet pour signaler le problème.
- Si tout semble correct, essayez de redémarrer votre routeur et de forcer la fermeture de l'application, puis essayez de vous reconnecter après 5 minutes. Si le problème persiste, veuillez contacter nos experts au numéro suivant : au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).
- Remarque : une connexion stable à Internet est indiquée sur la passerelle avec relais par une LED verte fixe.

L'application ne semble pas contrôler mon chauffage.

- Assurez-vous tout d'abord que l'application est à jour et que vous utilisez la dernière version. Pour cela, rendez-vous sur l'App Store ou sur Google Play et regardez si des mises à jour sont disponibles.
- Si votre application est à jour, veuillez vérifier l'état des LED sur la passerelle. Si une lumière rouge est allumée au-dessus du bouton SETUP, cela signifie que la connexion au routeur WiFi du logement a été perdue, que votre Internet est en panne ou qu'il y a un problème avec le cloud. Si vous pensez que votre routeur et votre connexion Internet fonctionnent normalement, veuillez nous contacter au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

L'application Wiser Home fonctionne chez moi mais pas quand je sors.

Si vous ne pouvez pas accéder à l'application Wiser Home en dehors de chez vous, vérifiez d'abord l'état de la connexion internet de votre logement ainsi que sur votre smartphone ou tablette si le problème persiste, il est possible que votre compte n'ait pas été correctement associé. Si cela se produit, contactez le service client au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*), en indiquant l'adresse électronique avec laquelle vous avez tenté de vous inscrire et un conseiller vous indiquera ensuite la marche à suivre.

Suivi de vos consommations d'énergie

Quand puis-je voir mon premier bilan de consommation ?

Wiser Home enregistre en permanence les données de température et les met à disposition le lendemain dans le bilan de consommation. Vous pourrez voir les données une fois que votre système aura été opérationnel pendant 24 heures. Assurez-vous que votre application Wiser Home est mise à jour et utilisez la dernière version disponible dans l'App Store ou Google Play.

Où puis-je trouver mon bilan de consommation ?

Votre bilan de consommation se trouve dans le menu de votre compte. Il vous suffit de toucher l'icône en haut à droite de l'écran d'accueil.

À quelle fréquence vais-je recevoir mes bilans de consommation ?

Votre bilan de consommation est disponible à tout moment via l'application. Les données sont mises à jour toutes les 24 heures.

Qui peut voir les données de mon bilan de consommation ?

Les données sont visibles uniquement dans l'application Wiser Home lorsque vous vous connectez avec vos identifiants de compte personnel.

Puis-je télécharger mon bilan de consommation au format PDF ?

Pour le moment, cette fonction n'est pas encore disponible.

Puis-je voir la température dans chaque pièce dans mon bilan de consommation ?

Vous pouvez voir la température de chaque pièce dans laquelle vous avez une tête de vannes thermostatique ou un thermostat Wiser. Vous pouvez sélectionner les pièces que vous visualisez dans le bilan de consommation en passant à une vue multi-pièces et en cochant/décochant les pièces que vous souhaitez visualiser.

Combien de pièces puis-je voir en même temps dans le bilan de consommation ?

Vous pouvez visualiser jusqu'à 16 pièces à la fois dans le bilan de consommation.

Comment puis-je sélectionner les pièces que je vois dans la vue multi-pièces ?

Cliquez sur la flèche « Pièces » de la barre grise en bas du bilan de consommation. La liste complète des pièces sera ainsi affichée. Cliquez pour cocher/décocher les pièces que vous souhaitez voir, puis touchez la flèche à nouveau pour fermer le menu Pièces.

J'ai ajouté une nouvelle pièce à mon système aujourd'hui. Pourquoi ne puis-je pas la voir dans le rapport de chauffage ?

Toute nouvelle pièce que vous ajoutez apparaîtra au bout de 24 heures, lorsque le bilan de consommation actualisera automatiquement les données.

Comment basculer entre les vues quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle ?

Dans le bilan de consommation, des onglets vous permettent de passer d'une vue à l'autre en haut de l'écran.

Je ne peux pas voir la température extérieure dans mon bilan de consommation. Pourquoi ?

Si cela se produit, c'est probablement parce que nous ne pouvons pas localiser votre adresse sur la carte, pour en tirer les données météorologiques correctes. Cela est peut-être lié au fait que votre adresse a été saisie de manière incorrecte lors de la création de votre compte Wiser. Pour résoudre ce problème, vérifiez que l'adresse soit correcte. Si le problème persiste, veuillez nous contacter au **09 69 32 95 31** (numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h). Un conseiller se chargera d'apporter les modifications nécessaires.

Pourquoi ne puis-je pas voir les courbes des températures de consigne sur la vue multi-pièces ?

Sur les vues par pièce, vous pouvez voir la température de la pièce, les températures de consigne et la température extérieure. Dans la vue multi-pièces, vous ne verrez que les températures ambiantes et la température extérieure, car il n'est pas possible d'afficher la température de consigne de chaque pièce sur un seul graphique.

Pour visualiser la courbe des températures de consigne de chaque pièce, vous devrez afficher chaque pièce séparément dans la vue par pièce.

Je ne peux visualiser qu'une seule pièce à la fois.

Vous ne pouvez visualiser plusieurs pièces que si vous disposez d'une ou plusieurs têtes de vannes thermostatiques Wiser, permettant un contrôle du chauffage dans plusieurs zones. Si vous ne possédez qu'un thermostat, vous ne verrez la vue que d'une seule pièce.

Pourquoi la courbe des températures de consigne est-elle différente de ce que j'ai programmé ?

La courbe des températures de consigne n'indique pas seulement votre programmation de base. Elle indique aussi quand vous augmentez la température ou la modifiez manuellement, et s'ajuste quand vous activez le mode Confort ou le mode Éco. Toutes vos actions sur le système sont représentées en noir par une courbe des températures de consigne.

Je déménage. Comment puis-je m'assurer que les nouveaux locataires ne pourront pas accéder à mon bilan de consommation ?

Si vous déménagez, nous vous recommandons deux options :

- D'appeler le service client au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*) pour désactiver votre système ;
- Ou de choisir de réinitialiser la passerelle avec relais puis réinstaller votre système Wiser.

Parfois, un triangle rouge s'affiche. Qu'est-ce que cela signifie ?

Le triangle rouge indique des lacunes dans vos données de température. Cela ne signifie pas nécessairement que votre système ne fonctionne pas pendant cette période, cela peut être dû à plusieurs raisons telles qu'une perte temporaire de la connexion ou des piles à remplacer. Il est normal et fréquent que les données présentent de petites lacunes. Cela n'est pas très inquiétant, sauf si elles durent plus de quelques heures, auquel cas nous vous invitons à nous contacter au **09 69 32 95 31** (*numéro Crystal non surtaxé, du Lundi au Vendredi 8h – 21h et le Samedi 10h-16h*).

D'autres fonctionnalités seront-elles ajoutées ?

Oui, nous continuons perpétuellement à développer de nouveaux éléments pour rendre votre bilan de consommation encore plus pertinent.

Assistants vocaux

Alexa

Mise en service

Comment connecter Wiser Home à Alexa ?

- Vérifiez que votre système Wiser est connecté à Internet et a été paramétré correctement
- Ouvrez simplement l'application Alexa d'Amazon et sélectionnez « Skills et jeux » dans le menu déroulant en haut de l'écran ; cherchez Wiser Home
- Vous serez ensuite invité(e) à synchroniser l'application Alexa avec votre compte Wiser en saisissant votre identifiant et votre mot de passe Wiser
- Appuyez sur « Autoriser l'application »
- Vous recevrez alors un message pour vous confirmer qu'Alexa est bien connectée à Wiser Home
- À présent, fermez la fenêtre en appuyant sur la croix
- Vous verrez alors un écran intitulé « Détecter des appareils », cliquez dessus et vous êtes prêts !

Utilisation

Puis-je changer le nom de mes pièces pour faciliter le contrôle vocal ?

Oui. Pour modifier le nom d'une pièce, ouvrez l'application Wiser Home, allez dans les paramètres et sélectionnez l'option « Pièces et appareils » dans le menu. Sur cet écran, vous pouvez sélectionner la pièce que vous souhaitez modifier dans la liste des pièces disponibles. Vous pouvez même ajouter de nouvelles pièces, si vous le souhaitez. Vérifiez aussi que l'assistant vocal a bien pris en compte les changements.

Quelles commandes vocales puis-je utiliser avec mon chauffage Wiser ?

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des types de commandes qui fonctionneront. Les mots entre guillemets peuvent être remplacés par les noms de vos pièces et les températures souhaitées :

- **Découvrir les appareils :**
 - « Alexa, découvre les appareils. »
- **Contrôler l'eau chaude :**
 - « Alexa, allume l'eau chaude. »
 - « Alexa, coupe l'eau chaude. »
- **Contrôler un thermostat :**
 - « Alexa, règle la température (du salon) sur (20) degrés. »
 - « Alexa, augmente la température de la chambre. » (par défaut, l'augmentation est de 1 °C si vous ne donnez pas de température précise)
 - « Alexa, baisse la température de (1 °C). »
- **Vérifier votre thermostat :**
 - « Alexa, quelle est la température dans (la cuisine) ? »
 - « Alexa, quelle est la température programmée dans (ma chambre) ? »

Google Nest

Mise en service

Comment puis-je connecter Google Nest à mon système Wiser ?

- Ouvrez l'application Google Nest sur votre appareil mobile
- Cliquez sur le menu en haut à gauche et sélectionnez « Contrôle du logement » dans le menu
- Sur la page « Contrôle du logement », appuyez sur le bouton « + »
- Sélectionnez « Wiser Home » dans la liste des compétences intelligentes disponibles
- Sur la page de connexion de Wiser, entrez vos identifiants
- Une fois les étapes ci-dessus passées, vous verrez la liste des pièces de votre logement connectées à Wiser (et votre eau chaude, le cas échéant)
- *Veillez noter que toutes les pièces chauffées sont répertoriées comme des « appareils » de Google Nest et non comme des « pièces »*

Utilisation

Quels sont les appareils Google Nest qui fonctionnent avec mon système Wiser ?

Google Nest et Google Nest Mini fonctionnent tous deux avec tous les produits Wiser.

Puis-je changer le nom de mes pièces pour faciliter le contrôle vocal ?

Oui. Pour modifier le nom d'une pièce, ouvrez l'application Wiser Home, allez dans les paramètres et sélectionnez l'option « Pièces et appareils » dans le menu. Sur cet écran, vous pouvez sélectionner la pièce que vous souhaitez modifier dans la liste des pièces disponibles. Vous pouvez même ajouter de nouvelles pièces à partir de cet écran, si vous le souhaitez.

Quelles commandes vocales puis-je utiliser avec mon système Wiser ?

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des types de commandes qui fonctionneront. Les mots entre guillemets peuvent être remplacés par les noms de vos pièces et les températures souhaitées :

- **Contrôler l'eau chaude :**
 - « OK Google, l'eau chaude est-elle allumée ? »
 - « OK Google, allume/coupe l'eau chaude. »
- **Contrôler un thermostat/une tête de vanne thermostatique :**
 - « OK Google, règle la température de (nom de la pièce) sur (XX) degrés. »
 - « OK Google, augmente la température (augmentera la température de consigne de 3 degrés). »
- **Vérifiez votre thermostat/ tête de vanne thermostatique :**
 - « OK Google, quelle température fait-il dans (nom de la pièce) ? »

Pendant combien de temps les demandes adressées à l'Assistant Google supplantent-elles ma programmation ?

Tous les changements demandés via l'Assistant Google sont valables pendant une heure ou jusqu'au prochain événement programmé.

IFTTT**Utilisation****Comment utiliser l'IFTTT avec Wiser ?**

- Téléchargez l'application IFTTT
- Créez un compte IFTTT
- Associez votre compte Wiser à IFTTT
- Il vous suffit ensuite de vous rendre sur la chaîne Chauffage Wiser et vous êtes prêt à utiliser les applets prédéfinis ou à créer vos propres recettes.

Quels services d'IFTTT Wiser offre-t-il actuellement ?

L'intégration de l'IFTTT est actuellement axée sur le mode Absent comme action finale. Celle-ci peut être activée par divers déclencheurs tels que la limite géographique.

Quand d'autres actions IFTTT seront-elles ajoutées ?

Nous continuerons à ajouter d'autres actions au cours des prochains mois. Consultez à nouveau notre site internet pour être informé des dernières nouveautés.