

# 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 acheter Wiser ?

Vous pouvez acheter Wiser directement au travers de notre réseau de distributeurs. Rendez-vous sur notre site Internet 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. La connexion internet sera cependant nécessaire pour accéder à votre système à distance, depuis l'application Wiser Home.

### 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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

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. Avec Wiser, vous pouvez créer jusqu'à 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.

### 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 pour découvrir nos derniers ajouts.

### 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.

## 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.

### **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 page Internet ;
- Pour aller plus loin, nous sommes là pour vous accompagner : contactez notre centre clients au 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

### **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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

### **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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

### **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.

Pour information 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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

### **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

### **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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).
- 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 0 810 10 24 24 (24/7, avec service d'astreinte de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi, week-end et jours fériés).

### 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 utilise 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.

### 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.

## 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

##### 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

### Utilisation

#### 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) ? »