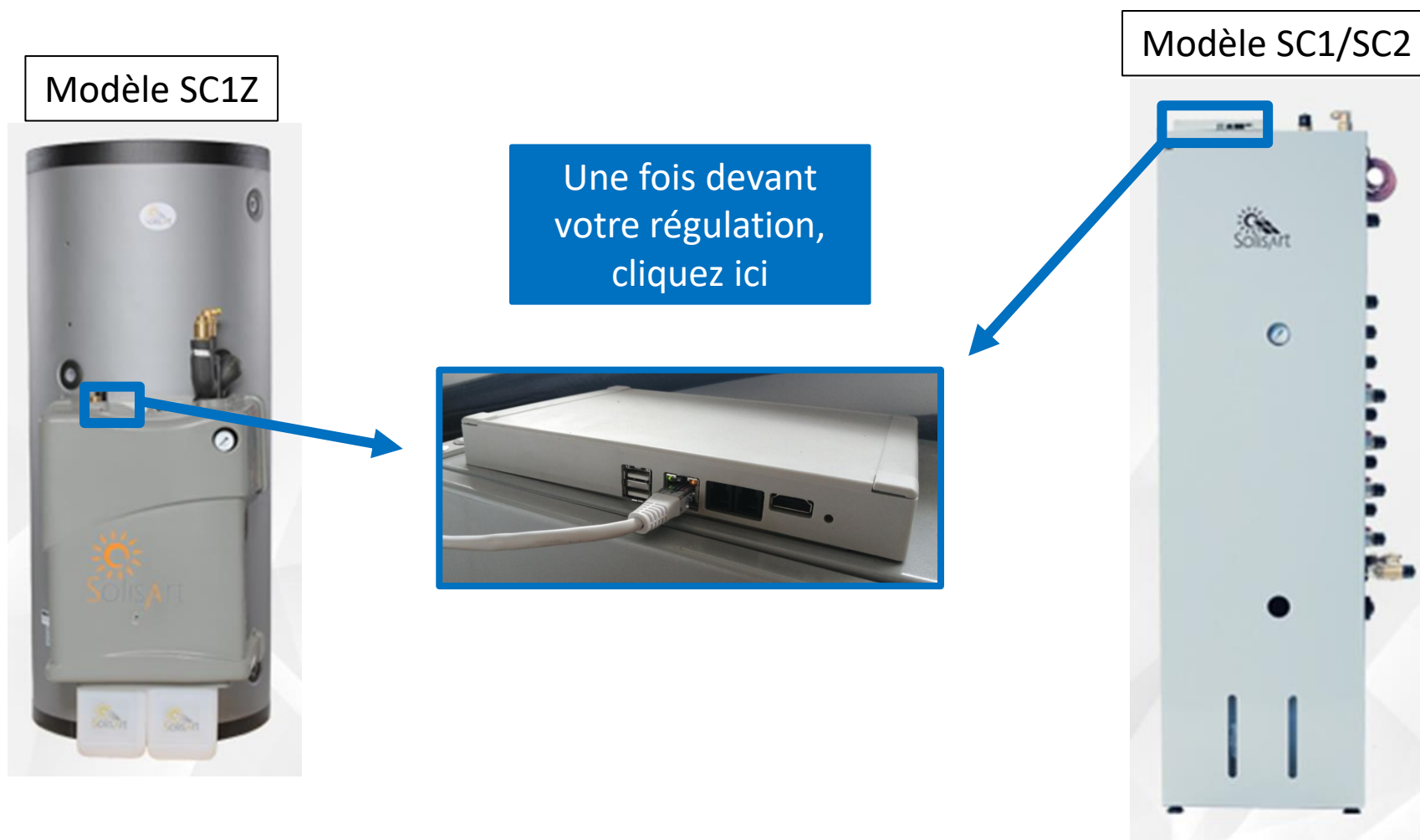


Constat : Vous ne parvenez plus à vous connecter à votre installation de chauffage solaire.

Ce problème peut être lié à une mauvaise connexion de votre régulation, ce questionnaire aide au diagnostic du problème de connexion ainsi qu'à sa résolution.

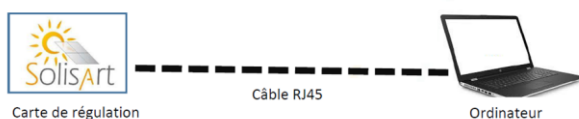
Afin de vous accompagner, cliquez à chaque étape dans le rectangle bleu correspondant à votre situation.

Votre régulation est située au-dessus de votre armoire (voir photo).

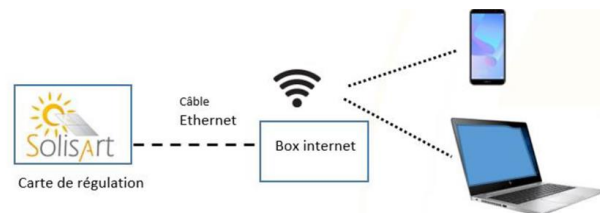


Votre régulation est reliée à votre PC ou votre smartphone via :

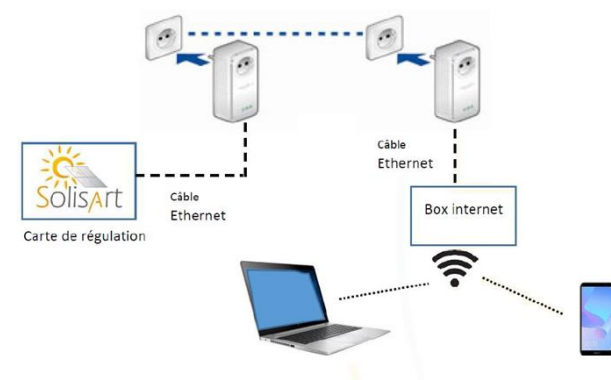
❖ Un câble RJ45 (aussi appelé câble Ethernet)



❖ Votre box internet via des câbles RJ45

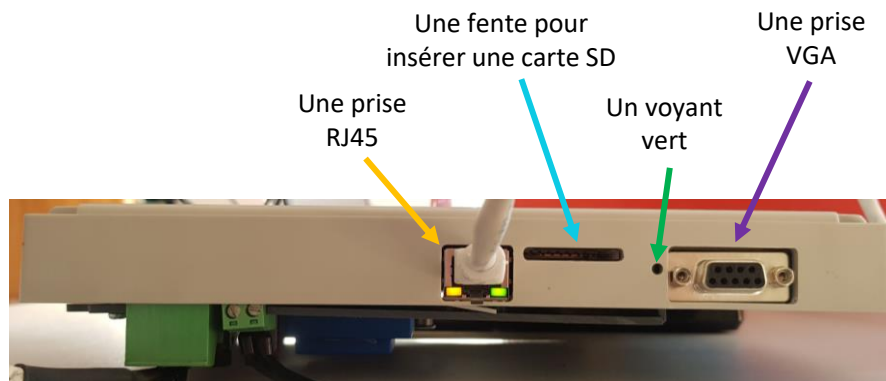


❖ Ou des prises CPL puis une box internet via des câbles RJ45



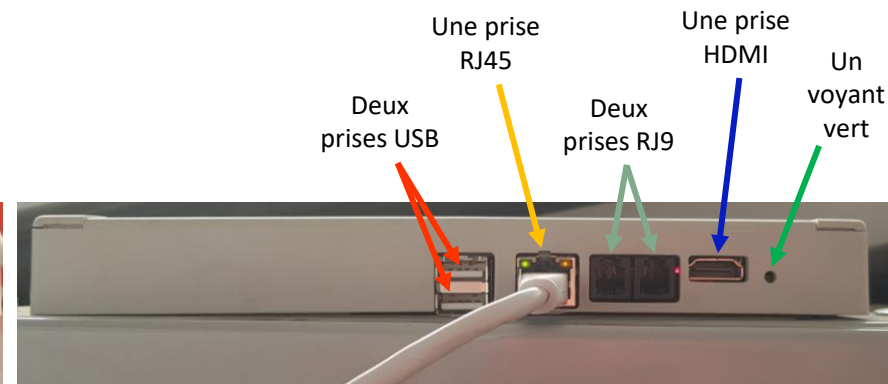
C'est parti !

## Quel est votre modèle de régulation ?



Ancienne carte : avant 2017

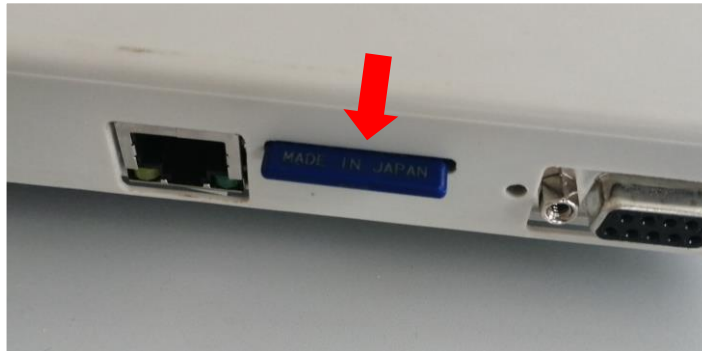
1<sup>ère</sup> génération



Nouvelle carte : à partir de 2017

2<sup>ème</sup> génération

Est-ce que votre carte SD est présente ?



OUI



NON

## Suppression de la carte SD

Vous allez enlever la carte SD de son lecteur



### Pourquoi ?

Cette carte permet de stocker l'historique de votre installation (températures, fonctionnement des circulateurs, des vannes 3 voies, etc)

Si elle n'est pas changée régulièrement, elle finit par ne plus fonctionner. Cela risque d'empêcher le bon fonctionnement de la régulation ainsi que la communication.

Les versions récentes du logiciel de régulation permettent d'envoyer ces données directement à notre serveur (si la régulation est connectée à internet) et la carte SD n'a plus aucune utilité.

SUITE

## Redémarrage de votre installation

- 1<sup>ère</sup> étape : appuyez sur « 0 »
- 2<sup>ème</sup> étape : attendre une dizaine de secondes
- 3<sup>ème</sup> étape : appuyez sur « I »

Modèle SC1Z



Sur SC1Z



Sur SC1 / SC2



Modèle SC1/SC2



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

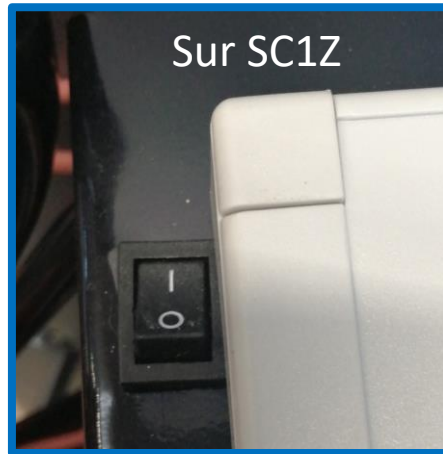
## Redémarrage de votre installation

- 1<sup>ère</sup> étape : appuyez sur « 0 »
- 2<sup>ème</sup> étape : attendre une dizaine de secondes
- 3<sup>ème</sup> étape : appuyez sur « I »

Modèle SC1Z



Sur SC1Z



Sur SC1 / SC2



Modèle SC1/SC2



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

Les LED de ma prise RJ45 de la régulation sont-elles allumées ?



1 voyant vert +  
1 voyant orange (c'est normal si  
celui-ci s'allume par intermittence)

OUI

NON



Les LED de votre prise RJ45 de la régulation sont-elles allumées ?

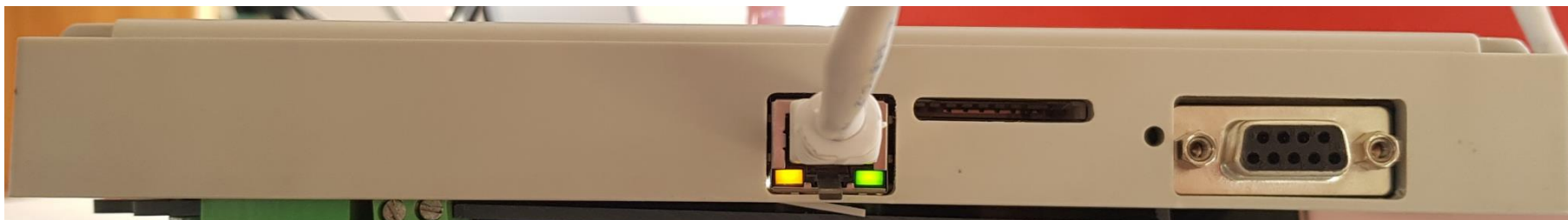


OUI

NON

## Vérification du branchement du câble

Est-ce que le câble est branché correctement sur la prise, c'est-à-dire bien enfoncé et dans le bon sens ?



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement du câble

Est-ce que le câble est branché correctement sur la prise, c'est-à-dire bien enfoncé et dans le bon sens ?



Votre problème persiste-t-il ?

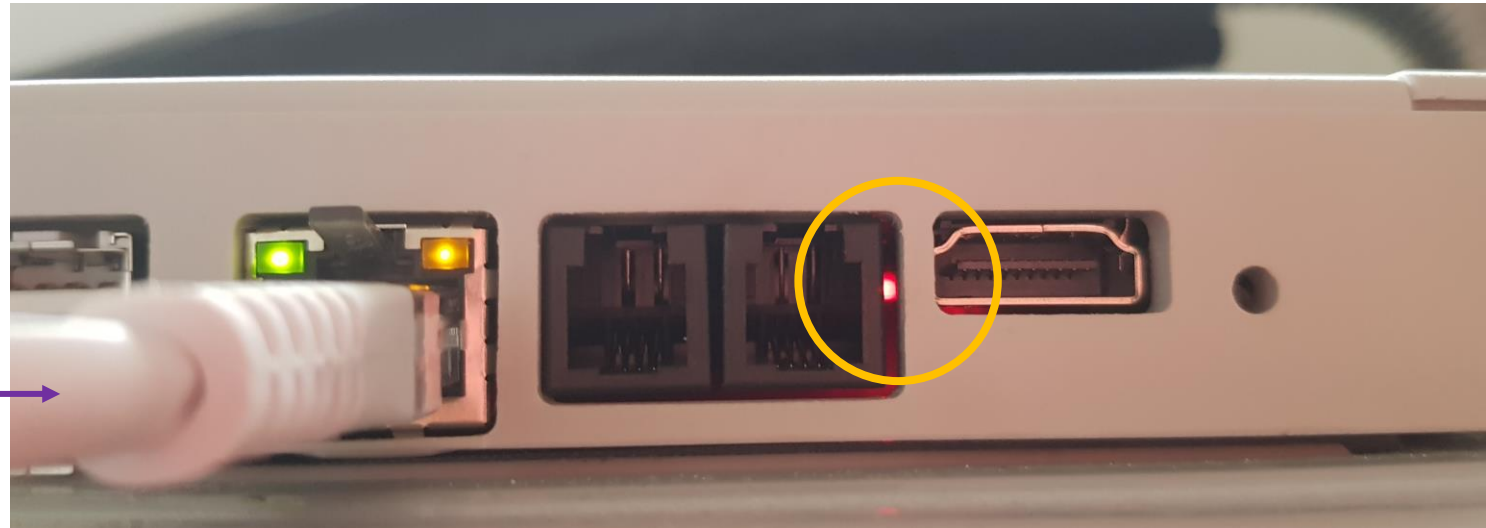
OUI

NON

## Vérification du fonctionnement de la carte de communication

Voyez-vous la led rouge à l'intérieure du boitier à travers les fentes des prises RJ9 ?

Câble  
RJ45



OUI

NON

## **Vous problème est détecté :**

Votre carte de communication est défaillante.

Contactez votre installateur et expliquez votre situation.

Si vous n'avez pas d'installateur, contactez le service SAV de SolisArt et expliquez votre situation.

➤ Appelez-nous :

### **Horaires SAV :**

Du lundi au vendredi  
de 8H30 à 12H30 et  
de 13h30 à 16H30

### **Numéro :**

**0 891 690 199**

Service 0,50€ / min + prix appel

➤ Prenez un  
rendez-vous :

[rendez-vous.sav](https://www.solisart.fr/rendez-vous.sav)

A quel autre équipement votre câble RJ45 est-il connecté ?



A une  
prise CPL



A une prise  
internet murale



A un Switch  
et/ou un routeur



Directement à  
votre box internet

A quel autre équipement votre câble RJ45 est-il connecté ?



A une  
prise CPL



A une prise  
internet murale



A un Switch  
et/ou un routeur



Directement à  
votre box internet

## Etude du bon fonctionnement des prises CPL

- Vos prises CPL ne correspondent pas au modèle ci-dessous : [cliquez ici](#)
- Vos prises CPL correspondent au modèle ci-dessous :  
Est ce que toutes les LED (3 par prise) sont-elles allumées ?



OUI

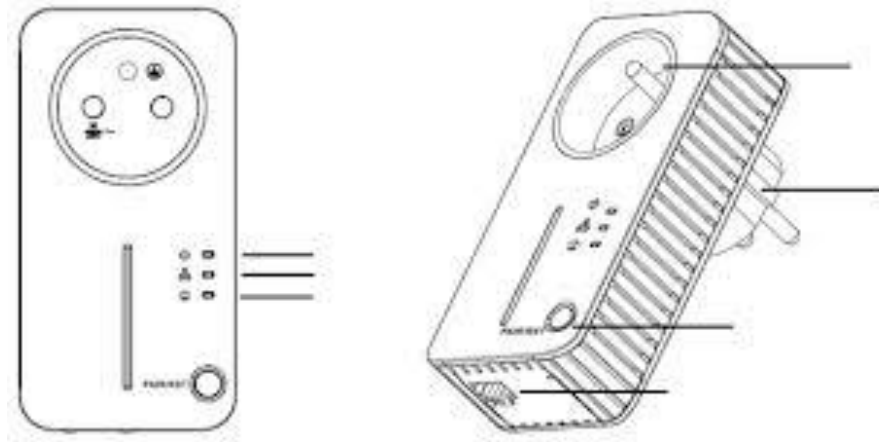


NON



## Vérification des prises CPL

Vous allez vérifier la synchronisation de vos prises, pour cela, référez-vous à la notice utilisateur de vos prises, si elles ne sont pas synchronisées, faites-le.



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification des prises CPL

Vous allez synchroniser vos prises, pour cela, référez-vous à la notice utilisateur de vos prises.



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement du câble

Est-ce que le câble est branché correctement sur la prise, c'est-à-dire bien enfoncé et dans le bon sens ?

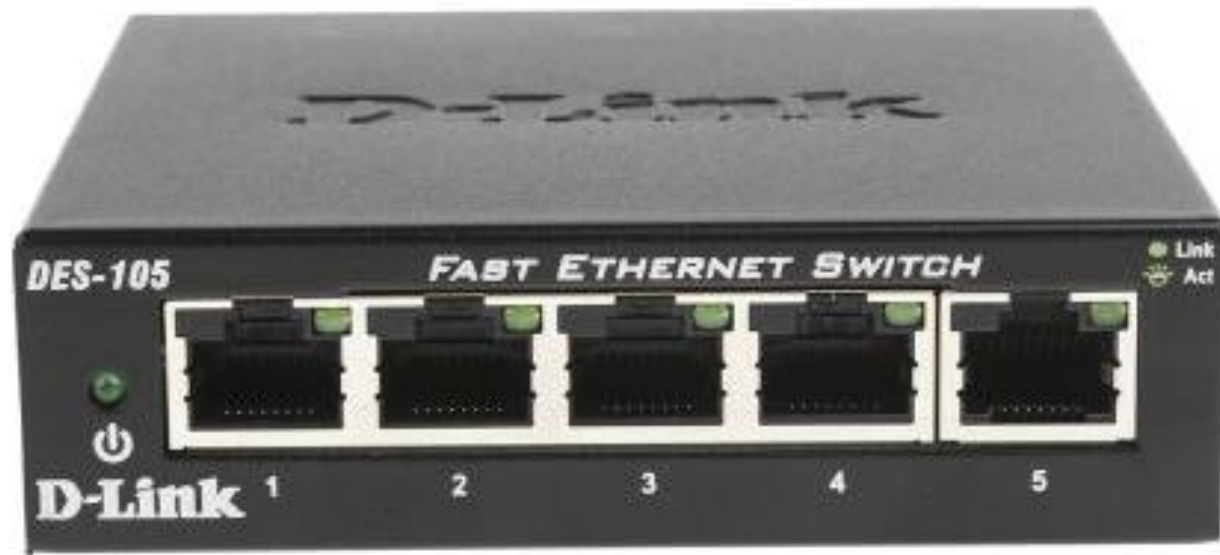


Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

Avez-vous un Switch Ethernet ?

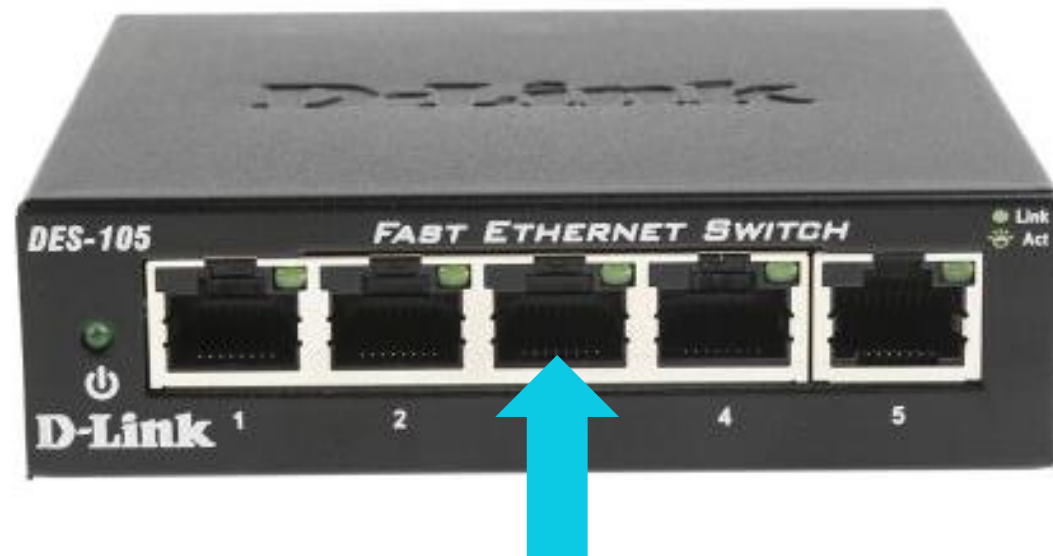


OUI

NON

## Vérification des branchements des câbles de votre switch

Est-ce que les câbles d'entrée et de sortie du switch sont branchés correctement sur les prises, c'est-à-dire bien enfoncés et dans le bon sens ?



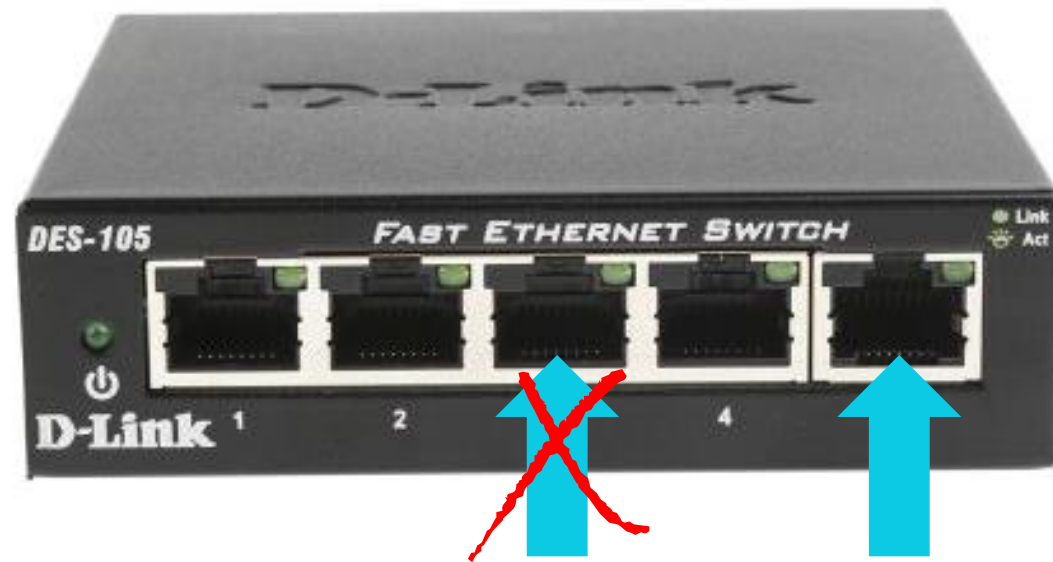
Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement du câble sur votre switch

Testez une autre sortie RJ45 de votre switch



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

Avez-vous un routeur ?



OUI

NON

## Vérification des branchements des câbles de votre routeur

Est-ce que les câbles d'entrée et de sortie du routeur sont branchés correctement sur les prises, c'est-à-dire bien enfoncés et dans le bon sens ?



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON



## Vérification du branchement du câble sur votre routeur

Testez une autre sortie RJ45 de votre routeur



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement du câble de votre box internet

Est-ce que le câble est branché correctement sur la prise, c'est-à-dire au bon emplacement, bien enfoncé et dans le bon sens ?



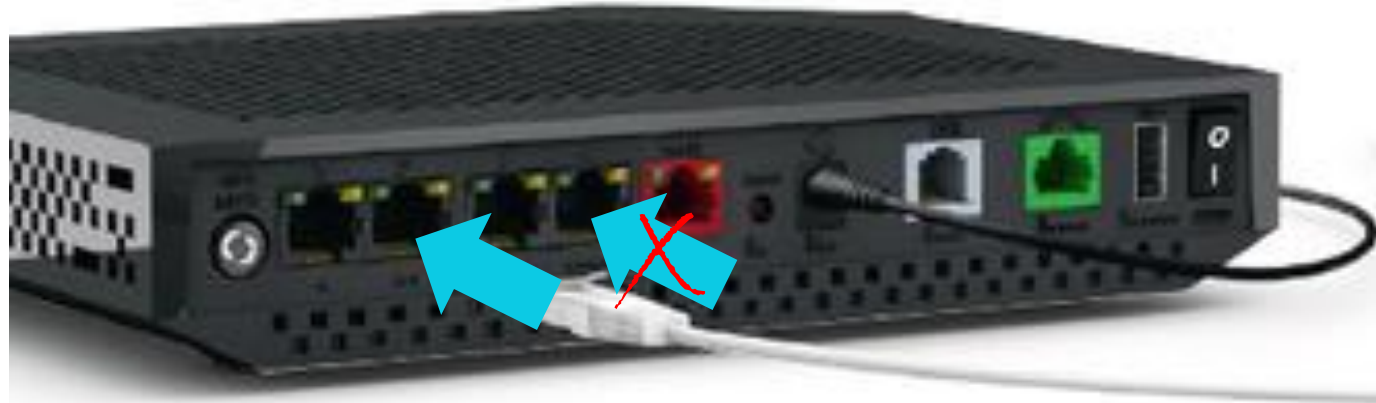
Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement du câble sur votre box internet

Testez une autre sortie RJ45 de votre box internet



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

## Vérification du branchement internet de votre box

Est-ce que votre box est correctement connectée à internet ?



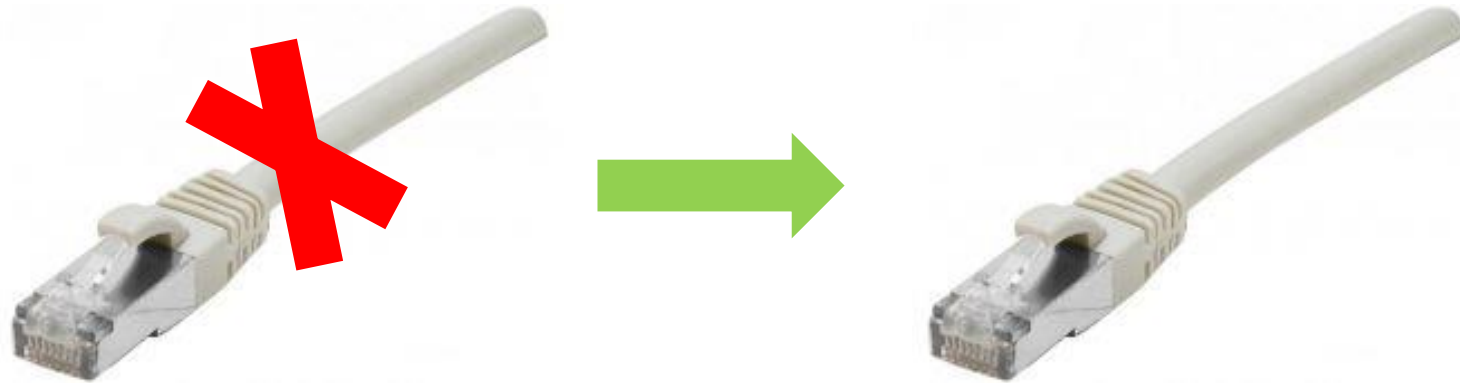
Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON

Changez de câble Ethernet entre la régulation et votre prise murale / CPL / box


Votre câble est peut-être défectueux.



Votre problème persiste-t-il ?

OUI

NON



Désolé, nous n'avons pas réussi à diagnostiquer votre problème

Contactez votre installateur et expliquez votre situation.

Si vous n'avez pas d'installateur,  
contactez le service SAV de SolisArt et expliquez votre situation.

➤ Appelez-nous :

**Horaires SAV :**

Du lundi au vendredi  
de 8H30 à 12H30 et  
de 13h30 à 16H30

**Numéro :**

0 891 690 199

Service 0,50€ / min + prix appel

➤ Prenez un  
rendez-vous :

[rendez-vous.sav](https://www.solisart.fr/rendez-vous.sav)

Bravo vous avez résolu votre problème !

