



PREGUNTAS FRECUENTES

APLICACIÓN *CONNECTMYSOFTENER*





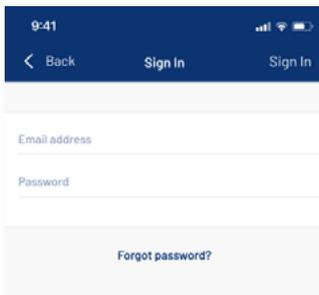
1

Problemas de registro

Si tuviera problemas con el proceso de registro, escriba a connectmysoftenerhome@pentair.com con la dirección de correo electrónico utilizada para registrarse.

Le ayudaremos lo antes posible.

Si olvidó la contraseña:



Pulse "**¿Ha olvidado su contraseña?**" si desea restablecerla para su cuenta de usuario.

Introduzca su dirección de correo electrónico y pulse "**Restablecer**".

Recibirá el mensaje "**Hemos enviado un correo electrónico con más instrucciones**".

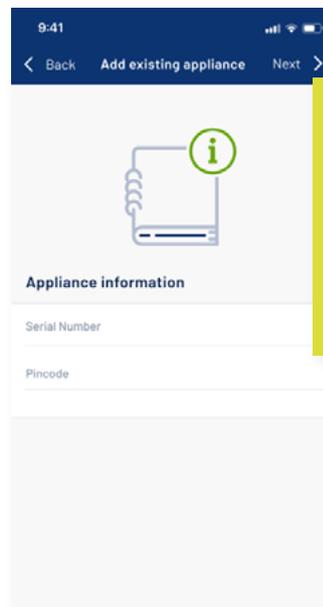
Compruebe su bandeja de entrada y siga las instrucciones.

El enlace de restablecimiento solo es válido durante una hora. (Por motivos de seguridad)

2

Registre un nuevo dispositivo en la app *ConnectMySoftener*

Abra la lista de dispositivos, haga clic en "+" y siga estos pasos:

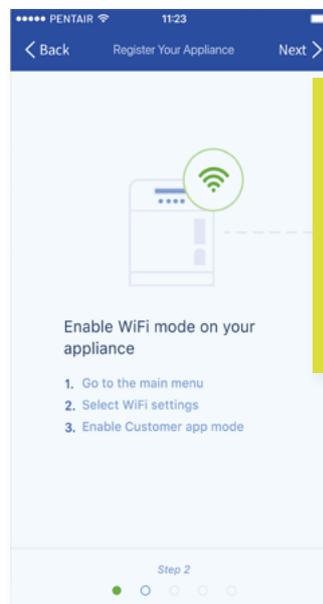


2.1

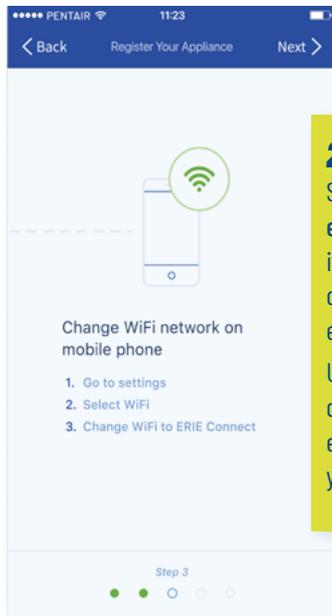
Introduzca la información sobre el dispositivo y pulse "**Siguiente**".

Encontrará el número de serie exclusivo del descalcificador en la etiqueta de identificación del producto.

Asegúrese de que el modo Wi-Fi del dispositivo está dispuesto en **Configuración** y pulse "**Siguiente**".



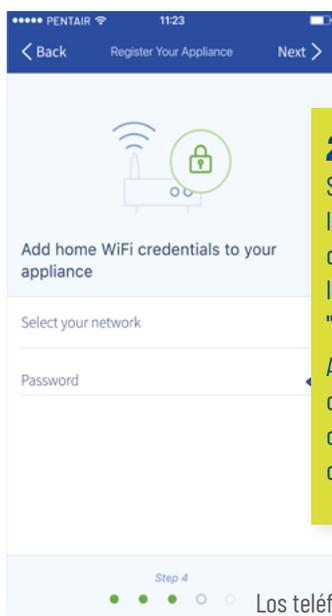
En la primera puesta en servicio, el descalcificador se encontrará automáticamente en **modo de configuración**. Para ajustar manualmente el modo Wi-Fi del dispositivo en **Configuración**, consulte la sección "**Panel de control electrónico**".



2.2
 Seleccione la red Wi-Fi erieconfig como indica la imagen para establecer un conexión directa por Wi-Fi entre el móvil y el dispositivo.
 Una vez conectado el dispositivo móvil a la red erieconfig, regrese a la app y pulse "Siguiente".



2.4
 Vuelva a disponer la conexión Wi-Fi del dispositivo móvil en la red habitual (Wi-Fi o datos LTE) y pulse "Terminado".
 El dispositivo se conectará automáticamente a la red Wi-Fi seleccionada.
Compruebe el estado de la red Wi-Fi en su dispositivo, que aparecerá en la segunda línea de la pantalla:
Conectado: dispositivo conectado a la red Wi-Fi.
Sin Internet: dispositivo conectado a la red Wi-Fi, pero sin conexión a Internet.
Error de contraseña: el dispositivo no puede conectarse a la red Wi-Fi.
Configurar: sin conexión Wi-Fi; modo Wi-Fi establecido en Configuración mediante el modo Wi-Fi directo.
Apagado: Wi-Fi desactivado.



2.3
 Seleccione la red Wi-Fi a la que desea conectar el descalcificador: introduzca la clave de la red Wi-Fi y puse "Siguiente".
 Asegúrese de teclear la contraseña Wi-Fi correcta o el dispositivo no podrá conectarse ni funcionar online.

Los teléfonos más recientes volverán a conectarse a la red Wi-Fi anterior cuando el dispositivo desactive automáticamente la red directa erieconfig.
 Deberá esperar entre 10 y 20 segundos para que su teléfono realice automáticamente esta acción.
 Asegúrese de no estar conectado a la red erieconfig al pulsar "Terminado".
 La conexión Wi-Fi de su dispositivo está ahora configurada.

El dispositivo se registrará automáticamente en la base de datos y aparecerá en su lista de dispositivos tras unos minutos.
 Si el dispositivo no estuviera en modo online en un par de minutos, siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Lo más probable es que haya introducido incorrectamente la contraseña de la red Wi-Fi.
 Repita el proceso **registrar nuevo dispositivo** para solucionarlo: primero elimine el dispositivo y, después, repita el proceso **registrar nuevo dispositivo**.



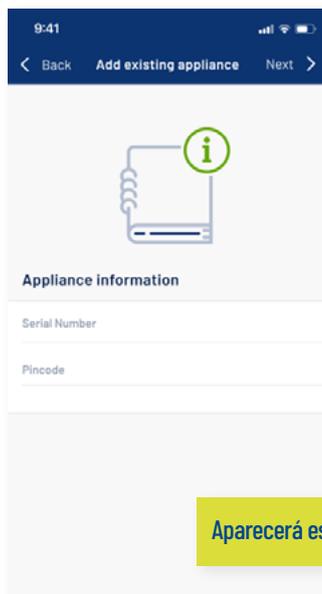
3

Si desea añadir un dispositivo registrado a su cuenta

Utilice el siguiente procedimiento para añadir un dispositivo existente y ya registrado en su cuenta de usuario.

Necesitará el código PIN y el número de serie del dispositivo que desea añadir.

- + Podrá encontrar el código PIN del dispositivo en los ajustes básicos. También aparecerá al iniciar el dispositivo.
- + Encontrará el número de serie del dispositivo en la etiqueta de identificación del producto.



Introduzca el código PIN y el número de serie del dispositivo que desea añadir a su cuenta de usuario, pulse **"Terminado"** y, si son correctos, aparecerá en su lista de dispositivos.

4

Problemas de conexión Wi-Fi

Asegúrese de que el teléfono móvil se encuentre cerca del dispositivo para habilitar una conexión Wi-Fi directa entre ambos.

Android: si pulsa **"No"** o cierra el mensaje, su dispositivo Android seleccionará otra conexión Wi-Fi o se conectará a la red de datos móviles, lo que probablemente interferirá con el sistema de configuración, haciendo que el problema persista. Seleccione la red Eriecconfig y **"Omitir"** para volver a activar el mensaje emergente.

4,1

Si su descalcificador está sin conexión

Posibles problemas:

1. El descalcificador no está conectado a la red Wi-Fi de su hogar.
2. El descalcificador está conectado a una red Wi-Fi que no está conectada a Internet.

Siga estos pasos:

- + Verifique que su conexión a datos móviles esté desactivada y que la conexión automática a Wi-Fi también lo esté.
- + Active el modo Wi-Fi en su descalcificador, cambie los ajustes a Wi-Fi: Configurar y, a continuación, deberá cambiar su red y conectarse a Eriecconfig.
- + Después, cambie la red Wi-Fi de su dispositivo móvil (abra ajustes, seleccione Wi-Fi y cambie a la red Eriecconfig).



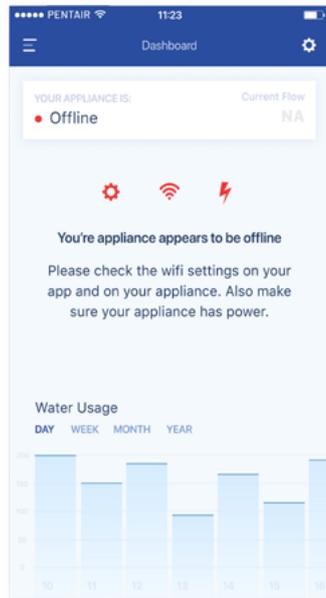
Si aparece un mensaje indicando "Erieconfig no dispone de acceso a Internet".

+ "Erieconfig no dispone de acceso a Internet, ¿desea seguir conectado a esta red?"

Deberá tocar el mensaje y contestar "Sí" (permanecer conectado a Erieconfig)

Seguidamente: continúe con estos pasos.

Vaya a: **"Cambiar la configuración Wi-Fi del dispositivo"**.



En el propio descalcificador, abra el menú "Ajustes básicos" (siga esta información):

INSTRUCCIONES DE PROGRAMACIÓN - AJUSTES BÁSICOS

Verifique que el dispositivo esté en modo de servicio antes de acceder al modo de programación.

En caso de no presionar ningún botón durante 5 min, el panel de control regresará automáticamente al modo de servicio. Recuerde que los cambios que realice NO se guardarán.

1. Mantenga pulsado el botón de desplazamiento durante 2 s hasta que aparezca en pantalla:

Language: English

Pulse las flechas arriba o abajo para seleccionar el idioma.

2. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Set time: 8:01

Pulse las flechas arriba o abajo para ajustar la hora.

3. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

HardUnit: °f

Pulse las flechas arriba o abajo para seleccionar la unidad de medición de la dureza del agua. Verifique que sea idéntica a la unidad de medida del kit de prueba de dureza del agua o la recogida en el informe de análisis de agua empleado para determinar la dureza del agua entrante sin tratar.

4. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Set hardn: XX °f

Pulse las flechas arriba o abajo para ajustar la dureza del agua entrante sin tratar.

5. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Buzzer: 2

Pulse las flechas arriba o abajo para activar el zumbador estableciendo el nivel de sonido o para desactivarlo (OFF).

6. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Pin: 1234

Se trata del PIN exclusivo de la configuración Wi-Fi de su dispositivo.

7. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Wifi: Configure

Pulse las flechas arriba o abajo para escoger el modo Wi-Fi deseado:
- CONFIGURAR: para configurar los ajustes Wi-Fi a través del modo Wi-Fi directo.
- ACTIVADO: Wi-Fi encendido.
- DESACTIVADO: Wi-Fi apagado.

8. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento la pantalla mostrará:

Exit

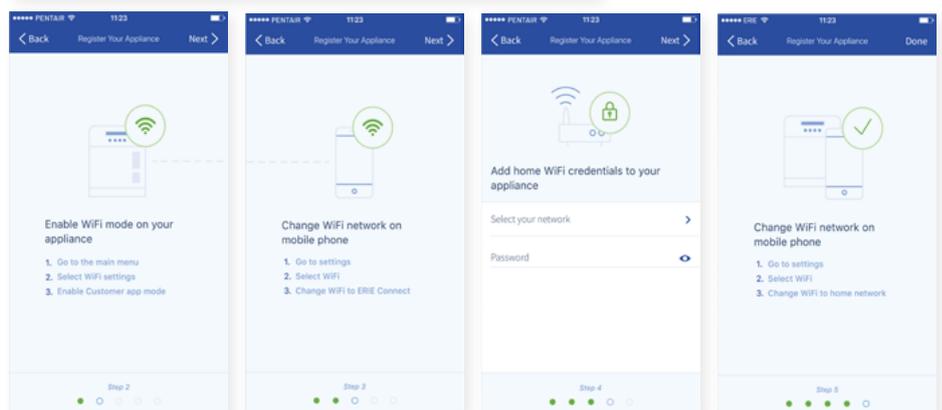
Pulse las flechas arriba o abajo para guardar los ajustes en el NOVRAM® y abandonar el modo programación.

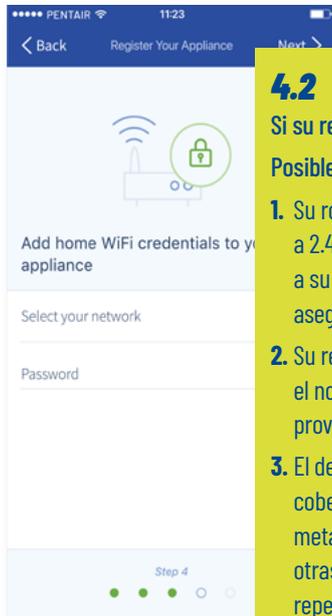
1. Disponga su descalcificador en modo desactivado y espere 20 segundos como mínimo. (DESACTIVADO: Wi-Fi apagado)

2. Disponga el descalcificador en modo configurar para establecer los ajustes Wi-Fi a través del modo Wi-Fi directo.

Espere al menos 20 segundos.

A continuación, proceda de nuevo con la app; siga estos pasos:





4.2

Si su red no aparece en el menú desplegable (paso 4, a continuación).

Posibles razones:

1. Su router solo transmite a 5 Ghz, no a 2.4 Ghz. Y su chip solo funciona a 2.4 Ghz. La mayoría de los router utilizan transmisión dual: consulte a su proveedor de red o compruebe la configuración de su router para asegurarse de que el descalcificador se conecte a través de 2.4 Ghz.
2. Su red tiene un SSID oculto (por lo que los usuarios no pueden ver el nombre de la red) y debe ser visible; si así fuera, consulte a su proveedor de red o compruebe la configuración de su router.
3. El descalcificador se encuentra en un "punto muerto" de la cobertura Wi-Fi de su router. Compruebe cualquier obstrucción metálica (lavadora o secadora, etc.) próxima al descalcificador u otras estructuras que pudieran interferir en la conexión, o utilice un repetidor de señal Wi-Fi o un punto de acceso adicional.

Si tras comprobar los aspectos anteriores, el problema persiste, contacte con nosotros a través de connectmysoftenerhome@pentair.com, facilitándonos la siguiente información:

- + Sistema operativo y versión del teléfono inteligente: iOS 14.4 o Android 10.0
- + Tipo de teléfono inteligente: Iphone SE, número de modelo MX9T2ZD/A
One plus 6T, modelo A6013
- + Número de serie del descalcificador: S12345678
- + Versión de *ConnectMySoftener*: 2.7.30
(consulte la siguiente captura de pantalla para obtener la versión)

Abra la tienda, desplácese hacia abajo y compruebe la información proporcionada:

| ADDITIONAL INFORMATION | | |
|--|--|---|
| Updated 8 sept. 2022 | Size 11M | Installs 1,000+ |
| Current Version 2.7.30 | Requires Android 5.0 and up | Content Rating PEGI 3 Learn more |
| Permissions View details | Report Flag as inappropriate | |



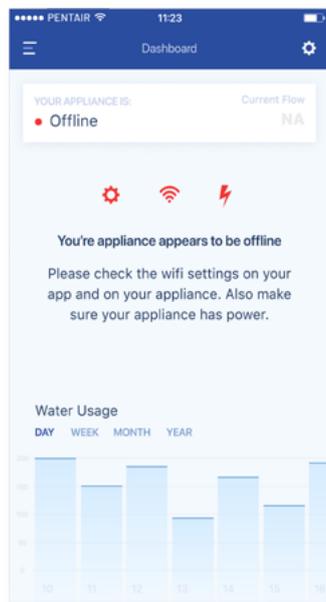
4.3

**Pérdida de la conexión Wi-Fi con el dispositivo/
mensaje emergente "No es posible conectarse
a la red ErieConfig"**

Verifique primero si modificó la configuración de red (otro SSID o la contraseña).

Seguidamente, continúe con estos pasos:

Vaya a: **"Cambiar la configuración Wi-Fi del dispositivo"**



En el propio descalcificador, abra el menú "Ajustes básicos" (siga esta información):

INSTRUCCIONES DE PROGRAMACIÓN - AJUSTES BÁSICOS

Verifique que el dispositivo esté en modo de servicio antes de acceder al modo de programación.

En caso de no presionar ningún botón durante 5 min, el panel de control regresará automáticamente al modo de servicio. Recuerde que los cambios que realice NO se guardarán.

1. Mantenga pulsado el botón de desplazamiento durante 2 s hasta que aparezca en pantalla:

Language: English

Pulse las flechas arriba o abajo para seleccionar el idioma.

2. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

Set time: 8:01

Pulse las flechas arriba o abajo para ajustar la hora.

3. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

HardUnit: °f

Pulse las flechas arriba o abajo para seleccionar la unidad de medición de la dureza del agua. Verifique que sea idéntica a la unidad de medida del kit de prueba de dureza del agua o la recogida en el informe de análisis de agua empleado para determinar la dureza del agua entrante sin tratar.

4. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

Set hardn: XX °f

Pulse las flechas arriba o abajo para ajustar la dureza del agua entrante sin tratar.

5. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

Buzzer: 2

Pulse las flechas arriba o abajo para activar el zumbador estableciendo el nivel de sonido o para desactivarlo (OFF).

6. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

Pin: 1234

Se trata del PIN exclusivo de la configuración Wi-Fi de su dispositivo.

7. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

Wifi: Configure

Pulse las flechas arriba o abajo para escoger el modo Wi-Fi deseado:
- CONFIGURAR: para configurar los ajustes Wi-Fi a través del modo Wi-Fi directo.
- ACTIVADO: Wi-Fi encendido.
- DESACTIVADO: Wi-Fi apagado.

8. Pulse de nuevo el botón de desplazamiento, la pantalla mostrará:

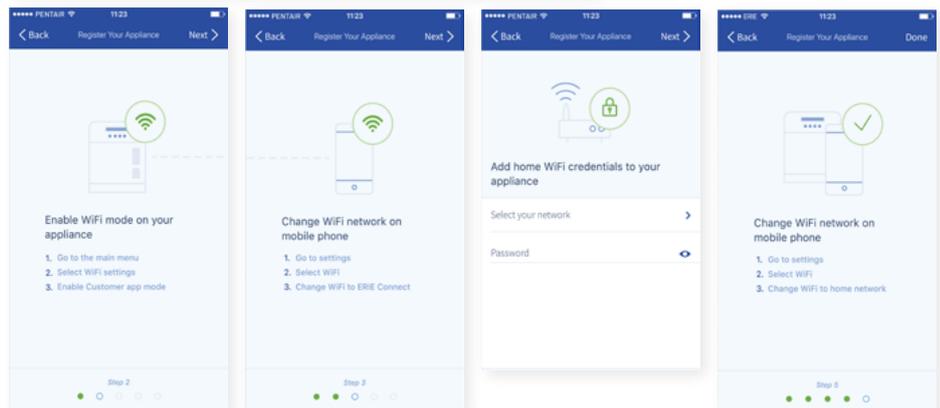
Exit

Pulse las flechas arriba o abajo para guardar los ajustes en el NOVRAM® y abandonar el modo programación.

1. Disponga su descalcificador en **modo desactivado** y espere 20 segundos como mínimo. (DESACTIVADO: Wi-Fi apagado)
2. Disponga el descalcificador en **modo configurar** para establecer los ajustes Wi-Fi a través del **modo Wi-Fi directo**.

Espere al menos 20 segundos.

A continuación, proceda de nuevo con la app; siga estos pasos:





5

Cambio de idioma

Para cambiar el idioma de su app: abra el menú principal, desplácese con la flecha abajo, cerca del botón de cierre de sesión, como ilustra la **figura 1** a continuación.

Podrá escoger uno de los **11** idiomas disponibles.

Opcionalmente, abra **"Ajustes"**, busque **"Ajustes del dispositivo"**, haga clic en **"Idioma del sistema"** y seleccione su idioma. Consulte la **figura 2**, a continuación.

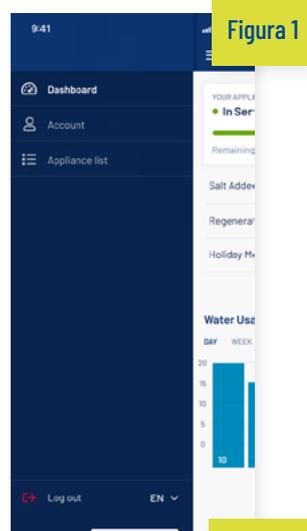


Figura 1

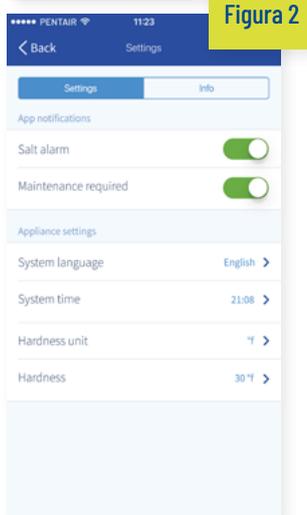


Figura 2

6

Configuración

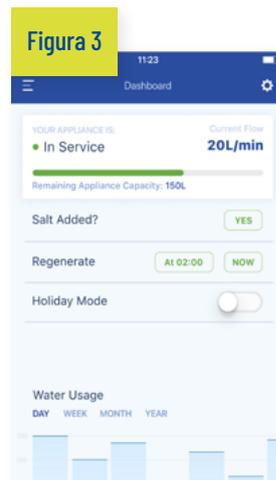


Figura 3

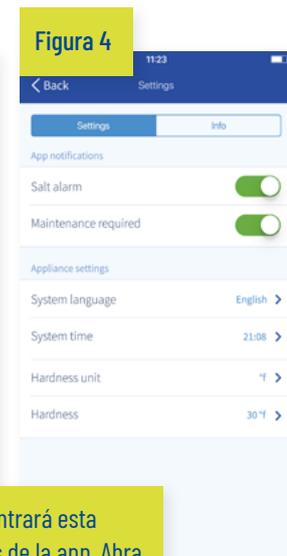
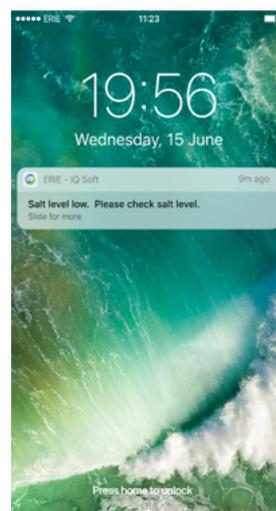


Figura 4

Notificación de la app: encontrará esta opción en el menú de ajustes de la app. Abra **"Ajustes"** y utilice el botón para activar o desactivar las **notificaciones push**. Como se indica en las **figuras 3 y 4** anteriores.



Si activa las Notificaciones de la aplicación, recibirá en su móvil el siguiente mensaje push:

Puede modificar los **"Ajustes básicos del dispositivo"**.



6.1

Alarma de sal

Si la configura, recibirá una **notificación push** sobre el nivel de sal. Si el usuario ha activado la notificación push en el teléfono, recibirá una indicando **"Nivel de sal bajo"**.

De lo contrario, la pantalla del controlador del descalcificador que muestra **"Verificar el nivel de sal"**, también le informará que se ha realizado el número de regeneración programada antes de que se muestre el mensaje y que es necesario realizar una recarga de sal. Con alarma de nivel de sal bajo activa, y una vez recargado el depósito de sal, podrá borrar el mensaje de alarma en el programador del descalcificador y en la aplicación, bien desde la propia app o directamente en el programador. Para hacerlo, consulte las siguientes instrucciones.

"Para restablecer, presione ↓"
Interfaz de usuario final: alarma de nivel de sal

1. Press the **scroll** button; the display will show:

Salt Added?
To reset push

- Press the **down** button to reset the salt level alarm.

6.2

Se requiere mantenimiento

El contador de mantenimiento está preprogramado para 24 meses. Así, cada 24 meses se muestra un mensaje en la pantalla del descalcificador y usted recibe una notificación push en la aplicación. Los instaladores no reciben ningún mensaje. Seguidamente, el cliente debe ponerse en contacto con su instalador para proceder con el mantenimiento.

Estos avisos no se basan en diagnósticos en tiempo real.

6.3

Ajustes del dispositivo

6.3.1

Idioma del sistema (cambiar idioma)

Puede cambiar el idioma haciendo clic en **"Idioma del sistema"**.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: **"Ajustes"**).

6.3.2

Actualizar la hora del sistema

Puede cambiar la hora haciendo clic en **"Hora del sistema"**.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: **"Ajustes"**).

6.3.3

Unidad de dureza

Puede escoger la unidad de la dureza (°f, °d, PPM) haciendo clic en **"Unidad de dureza"**.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: **"Ajustes"**).

6.3.4

Dureza

Puede cambiar la dureza haciendo clic en **"Dureza"**.

Solo debe cambiarse la dureza tras confirmar su valor realizando una prueba in situ. Nota: un ajuste incorrecto de la dureza provocará rendimientos deficientes del descalcificador o un consumo excesivo de sal.

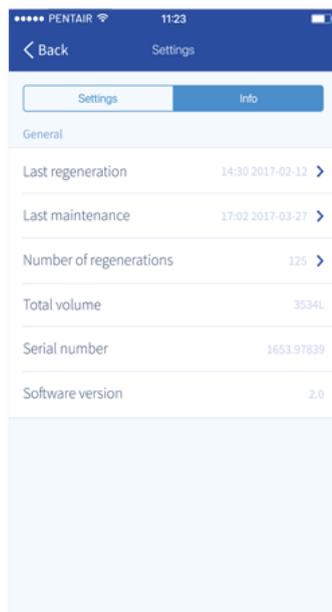
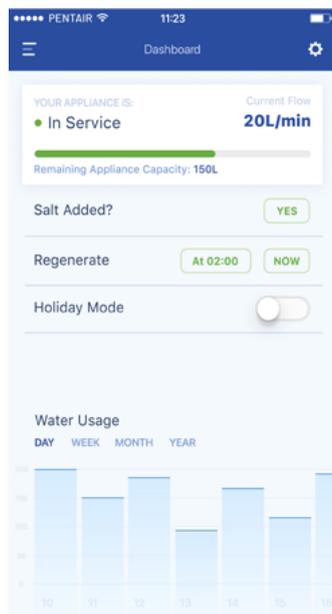
(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: **"Ajustes"**).

Espere entre 30 y 40 segundos tras realizar cualquier cambio.



7

Info



7.1

Aspectos generales

7.1.1

Última regeneración

Puede consultar cuándo se produjo la regeneración más reciente y la cantidad de sal utilizada.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").

7.1.2

Último mantenimiento

Puede consultar cuándo se realizó el mantenimiento más reciente.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").

7.1.3

Número de regeneración

Puede consultar el número de ciclos de regeneración completados desde la instalación original, mostrándose las 10 regeneraciones más recientes y sus detalles.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").

7.1.4

Volumen total

Puede consultar el volumen de agua que ya ha atravesado el descalcificador desde su instalación.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").

7.1.5

Número de serie

Puede consultar el número de serie de su descalcificador.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").

7.1.6

Versión de software

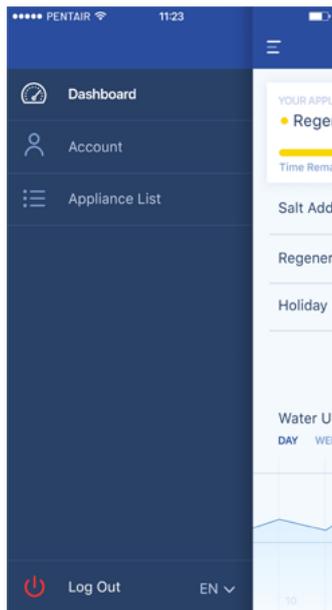
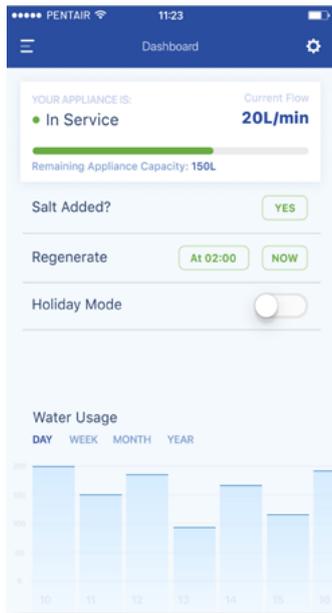
Puede consultar la versión de software: comenzará por 5 números + Axx Dxx.

(Encontrará fácilmente esta opción en el menú de ajustes de la app: "Info").



8

Panel de control



8.1

Sal añadida

Este paso es necesario si aparece un mensaje emergente indicando que el nivel de sal es bajo o si añadió sal a su descalcificador por cualquier otro motivo. Toque el botón "Sal añadida" y seleccione "Si" para que su descalcificador pueda recalcular el nivel de sal.

8.2

Regenerar

- + Si opta por iniciar manualmente una regeneración, presione el botón "Ahora" para hacerlo.
- + Si desea añadir una demora a esta regeneración manual, siempre podrá establecer la hora de su elección.

Deberá usar estos botones en contadas ocasiones. De hecho, dado que su descalcificador supervisa y calcula cuándo está próxima a agotarse la capacidad de descalcificación, la regeneración se iniciará automáticamente.

Esta función de regeneración manual está diseñada para usarse con mayor frecuencia si usted considera que existe un problema, o si desea verificar el correcto funcionamiento del descalcificador.

8.3

Modo vacaciones

Determine la fecha de su regreso para que su descalcificador no inicie la regeneración hasta ese momento.

8.4

Uso de agua

Es posible supervisar el uso de agua: el consumo diario, semanal, mensual y anual. Recuerde que siempre podrá consultar el consumo básico de este año natural.

**9**

La cuenta atrás del flujo es diferente en el dispositivo y la app

Esto se debe a una simple demora entre la aplicación y el dispositivo:

Su dispositivo actúa en tiempo real y, a continuación, los datos pasan a la "Nube" y la aplicación realiza una "Consulta" cada **20 segundos**. (Esto evita la sobrecarga innecesaria de los servidores).

Por lo tanto, es normal advertir una leve diferencia entre las dos lecturas.

10

Cuestiones técnicas correspondientes al rendimiento de su descalcificador

Estas no están relacionadas con la app/IOT, por lo que deberá contactar con su instalador de tratamiento de agua.

11

Sugerencias para la app

Si tiene algún consejo que facilitarnos, no dude en contactar con nosotros a través de ConnectMySoftenerHomeSupportEU@pentair.com

12

Tenga presente que

Los siguientes símbolos causan problemas y no pueden utilizarse en el SSID de la red Wi-Fi ni en la contraseña de red.

Símbolos:



Si los puntos anteriores no le resultan de ayuda, contacte directamente con nosotros a través de connectmysoftenerhome@pentair.com y asegúrese de facilitarnos:

- + Sistema operativo y versión de su teléfono inteligente.
- + Tipo de teléfono inteligente.
- + Número de serie del descalcificador.
- + Versión de *ConnectMySoftener*.