



FAQ

CONNECTMYSOFTENER APP





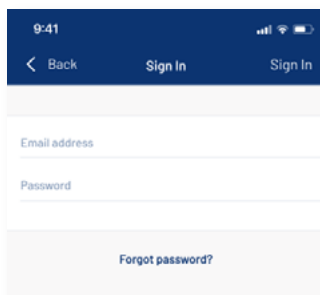
1

Problèmes lors de l'inscription

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'inscription, veuillez envoyer un e-mail à connectmysoftenerhome@pentair.com depuis l'adresse e-mail ayant servi à votre inscription.

Nous vous aiderons au plus vite.

Si vous avez oublié votre mot de passe :



Appuyez sur « **Mot de passe oublié ?** » si vous souhaitez réinitialiser le mot de passe de votre compte utilisateur.

Renseignez votre adresse e-mail et appuyez sur « **Réinitialisation** ».

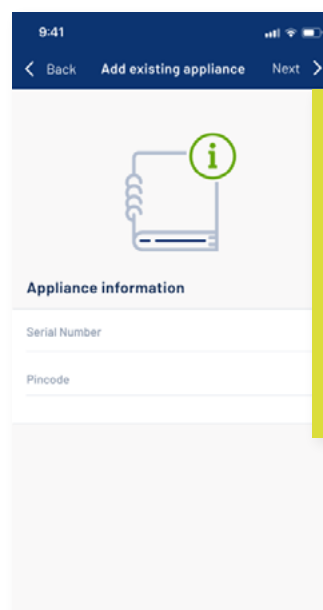
Le message « **Un e-mail contenant plus d'informations a été envoyé** » apparaîtra. Veuillez vérifier votre boîte de réception et suivre les instructions.

Le lien de réinitialisation n'est valable qu'une heure. (Pour des raisons de sécurité)

2

Enregistrez un nouvel appareil dans l'app *ConnectMySoftener*

Allez dans la Liste des appareils, cliquez sur « + » et suivez les étapes suivantes :

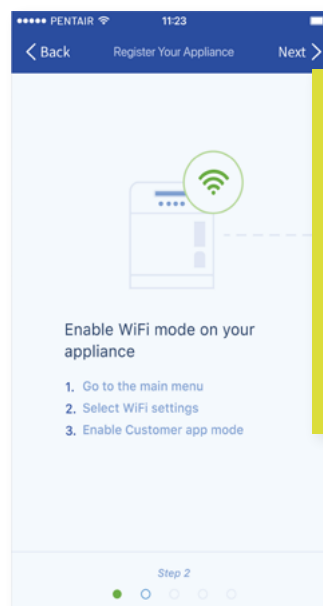


2.1

Renseignez les informations concernant l'appareil et appuyez sur « **Suivant** ».

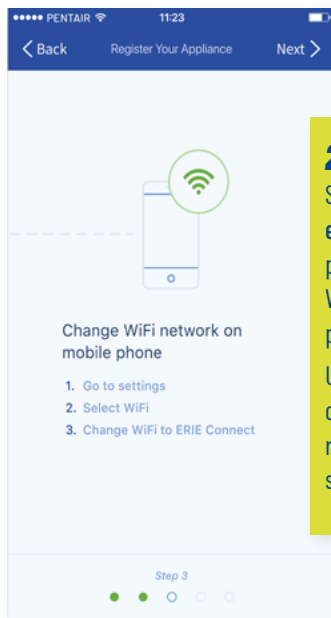
Le numéro de série se trouve sur l'étiquette d'identification produit de l'adoucisseur et celui-ci est unique.

Assurez-vous que le mode Wi-Fi de l'appareil est réglé sur **mode configuration** et appuyez sur « **Suivant** ».



Au premier démarrage, l'adoucisseur sera automatiquement en **mode configuration**. Pour régler manuellement le mode Wi-Fi sur l'appareil en **mode configuration**, se reporter au chapitre « **Panneau de commande électronique** ».

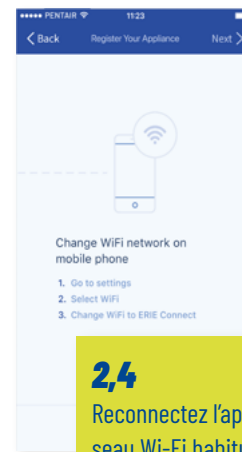
1. Go to the main menu
2. Select WiFi settings
3. Enable Customer app mode



2.2

Sélectionnez le réseau Wi-Fi **erieconfig** comme sur l'image pour établir une connexion Wi-Fi directe entre le téléphone portable et l'appareil.

Une fois l'appareil mobile connecté au réseau erieconfig, revenez sur l'app et appuyez sur « **Suivant** ».



2.4

Reconnectez l'appareil mobile au réseau Wi-Fi habituel (Wi-Fi ou données LTE) et appuyez sur « **Terminé** ».

L'appareil se connectera automatiquement au réseau Wi-Fi sélectionné.

Vérifiez l'état du Wi-Fi sur votre appareil, que vous trouverez sur la deuxième ligne de l'écran :

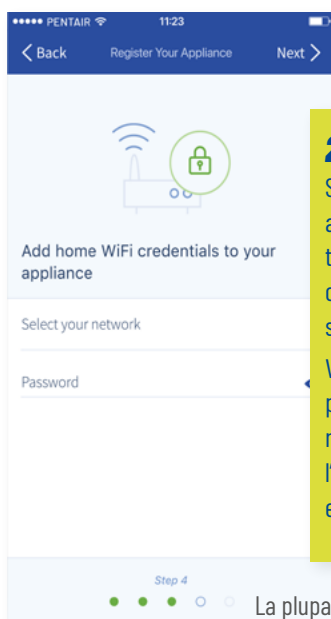
Connecté : appareil connecté au réseau Wi-Fi.

Pas d'Internet : appareil connecté au réseau Wi-Fi, mais aucune connexion Internet disponible.

Erreur de mot de passe : appareil non connecté au réseau Wi-Fi.

Configurer : aucune connexion Wi-Fi, mode Wi-Fi à configurer via le mode Wi-Fi direct.

Éteint : Wi-Fi désactivé.



2.3

Sélectionnez le réseau Wi-Fi auquel vous souhaitez connecter l'adoucisseur, saisissez la clé du réseau Wi-Fi et appuyez sur « **Suivant** ».

Veillez à saisir le bon mot de passe Wi-Fi, sinon l'appareil ne pourra pas se connecter et l'appareil ne sera jamais visible en ligne.

La plupart des téléphones récents se reconnectent automatiquement au réseau Wi-Fi précédent, lorsque le réseau Wi-Fi direct erieconfig est désactivé automatiquement par l'appareil.

Il se peut que vous deviez attendre 10 à 20 secondes pour que votre téléphone effectue cette étape pour vous.

Assurez-vous que vous n'êtes pas connecté au réseau erieconfig lorsque vous appuyez sur « **Terminé** ».

La connexion Wi-Fi de votre appareil est maintenant configurée.

L'appareil sera automatiquement enregistré dans la base de données et apparaîtra dans votre liste d'appareils après quelques minutes.

Si l'appareil n'est pas en ligne après quelques minutes, suivez les instructions à l'écran. Il est fort probable que le mot de passe Wi-Fi ait été mal saisi.

Pour résoudre ce problème, répétez la procédure d'**enregistrement d'un nouvel appareil** ; retirez d'abord l'appareil et répétez ensuite la procédure d'**enregistrement d'un nouvel appareil**.

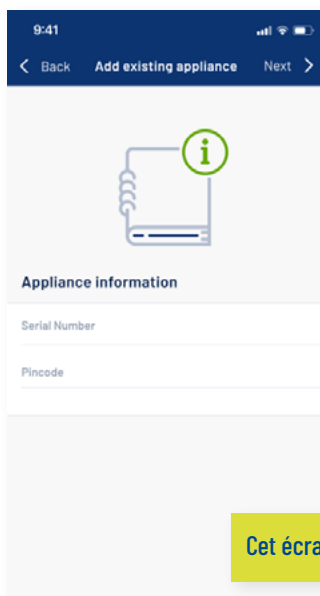
**3**

Si vous souhaitez ajouter un appareil enregistré à votre compte

Suivez la procédure suivante pour ajouter un appareil existant et déjà enregistré à votre compte utilisateur.

Vous aurez besoin du code PIN et du numéro de série de l'appareil que vous souhaitez ajouter.

- + Le code PIN de l'appareil se trouve dans les réglages généraux. Il est également visible au démarrage.
- + Le numéro de série se trouve sur l'étiquette d'identification produit sur l'appareil.



Saisissez le code PIN et le numéro de série de l'appareil que vous voulez ajouter à votre compte d'utilisateur, appuyez sur « **Terminé** » et si tout est correct, l'appareil apparaîtra dans votre liste d'appareils.

4

Problèmes de connexion Wi-Fi

Assurez-vous que l'appareil mobile est à proximité de l'appareil pour permettre une connexion Wi-Fi directe entre l'appareil mobile et l'appareil !

Sur Android : Si vous appuyez sur « **Non** » ou que vous fermez le message, votre appareil Android choisira un autre réseau Wi-Fi ou se connectera à une connexion de données mobiles ce qui interférera probablement avec le système d'installation et le problème persistera. Sélectionnez ensuite le réseau erieconfig et « **Oubliez** » le réseau pour redéclencher la fenêtre pop-up.

4,1**Si votre adoucisseur est hors ligne**

Problèmes possibles :

1. L'adoucisseur n'est pas connecté au Wi-Fi qui se trouve chez vous.
2. L'adoucisseur est connecté à un réseau Wi-Fi qui n'est pas connecté à Internet.

Suivez ces étapes :

- + Assurez-vous que votre connexion aux données mobiles est désactivée et la connexion automatique au Wi-Fi disponible doit également être désactivée.
- + Activez le mode Wi-Fi sur votre adoucisseur, modifiez les paramètres et mettez l'adoucisseur en Wi-Fi : configurez, puis vous devrez changer votre réseau et vous connecter à Eriecconfig.
- + Ensuite, modifiez votre réseau Wi-Fi sur votre appareil mobile (allez dans les paramètres, sélectionnez Wi-Fi et changez Wi-Fi en Eriecconfig).



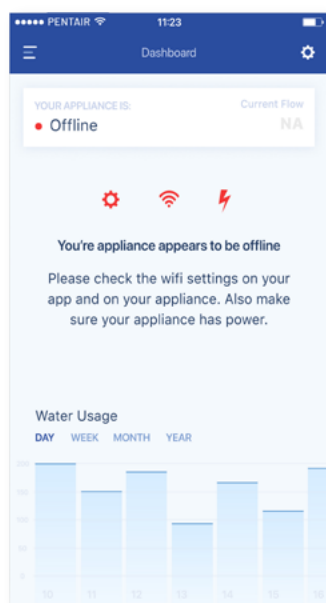
Si un message pop-up s'affiche indiquant que « Eriecconfig n'a pas d'accès à Internet » :

+ « Eriecconfig n'a pas d'accès Internet, voulez-vous rester connecté avec ce réseau ? »

Vous devez appuyer sur le message et saisir « Oui » (rester connecté à Eriecconfig)

Ensuite : poursuivez avec les étapes suivantes.

Allez dans : « **Changer les paramètres Wi-Fi de l'appareil** ».



Sur l'adoucisseur lui-même, allez dans « Menu paramètres généraux » : (suivre les informations ci-dessous)

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION - PARAMÈTRES DE BASE

Avant d'entrer dans le mode de programmation, assurez-vous que l'appareil est en mode service.

Si vous n'appuyez sur aucun bouton pendant 5 minutes, le panneau de commande reviendra automatiquement en mode service ; les modifications apportées ne seront PAS enregistrées !

1. Appuyez sur le bouton de **défilement** (⏪) ; maintenez-le enfoncé pendant 2 secondes jusqu'à ce que l'écran affiche :

Language: English

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour modifier la langue.

2. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Set time: 8:01

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour modifier l'heure.

3. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

HardUnit: °f

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour modifier l'unité de mesure de la dureté de l'eau. Assurez-vous qu'elle est identique à l'unité de mesure du kit de test de dureté de l'eau ou du rapport d'analyse de l'eau utilisé pour déterminer la dureté de l'eau brute entrante !

4. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Set hardn: XX °f

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour modifier l'unité de mesure de la dureté de l'eau.

5. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Buzzer: 2

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour activer le buzzer en réglant le niveau sonore, ou désactivez le buzzer (OFF).

6. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Pin: 1234

Il s'agit du code PIN unique pour la configuration Wi-Fi de votre appareil.

7. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Wifi: Configure

Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour choisir le mode Wi-Fi souhaité :
 – **CONFIGURER** : pour configurer les paramètres Wi-Fi via le mode Wi-Fi direct.
 – **ON** : Wi-Fi activé.
 – **OFF** : Wi-Fi désactivé.

8. Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (⏪) ; l'écran affiche :

Exit

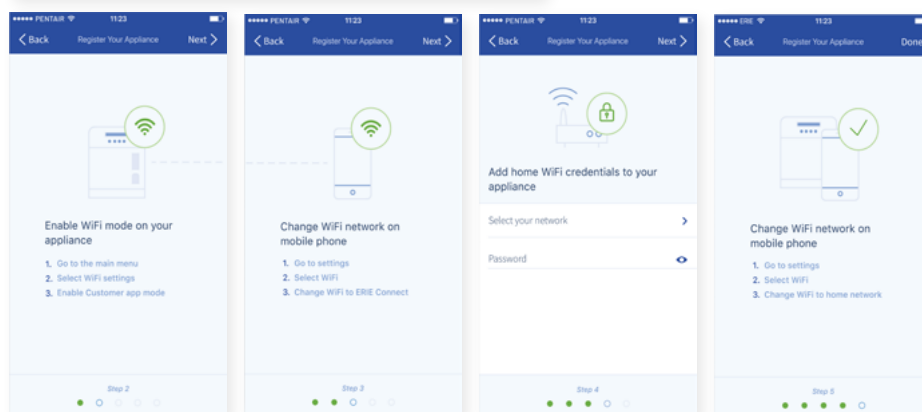
Appuyez sur les boutons Haut (▲) ou Bas (▼) pour enregistrer les paramètres dans NOVRAM® et sortir du mode de programmation.

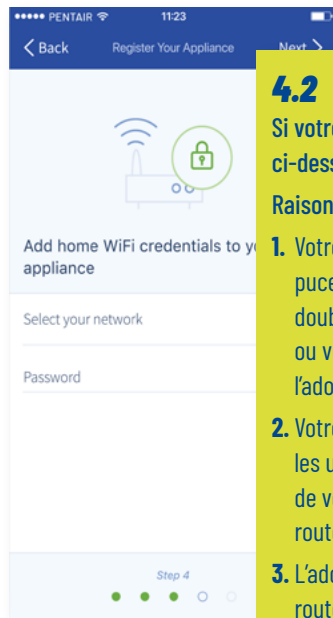
1. Mettez votre adoucisseur en **mode OFF** et attendez au moins 20 secondes. (OFF : Wi-Fi désactivé)

2. Mettez votre adoucisseur en **mode configurer** pour configurer les paramètres Wi-Fi via le **mode direct** Wi-Fi.

Attendez au moins 20 secondes.

Ouvrez ensuite l'app et suivez les étapes ci-dessous :





4.2

Si votre réseau n'est pas listé dans le menu déroulant (étape 4, voir ci-dessous).

Raisons possibles :

1. Votre routeur ne transmet qu'en 5 Ghz et non en 2,4 Ghz. Et votre puce ne fonctionne qu'en 2,4 Ghz. La plupart des routeurs utilisent la double transmission. Vérifiez auprès de votre fournisseur de réseau ou vérifiez la configuration de votre routeur pour vous assurer que l'adoucisseur est connecté via 2,4 Ghz.
2. Votre réseau a un SSID caché (le nom du réseau est donc caché pour les utilisateurs) et il doit être visible ; si c'est le cas, vérifiez auprès de votre fournisseur de réseau ou vérifiez la configuration de votre routeur.
3. L'adoucisseur est au « point mort » du Wi-Fi couvert par votre routeur. Vérifiez qu'il n'y a pas d'obstruction métallique (machine à laver ou sèche-linge...) à proximité de l'adoucisseur ou d'autres structures qui peuvent interférer avec la connexion, ou utilisez un répéteur pour le signal Wi-Fi ou un point d'accès supplémentaire.

Si vous vérifiez toutes les informations ci-dessus et que le problème persiste, veuillez nous contacter : connectmysoftenerhome@pentair.com, en fournissant les informations ci-dessous :

- + Système d'exploitation du smartphone et version : iOS 14.4 ou Android 10.0
 - + Type de smartphone : Iphone SE Numéro de modèle MX9T2ZD/A
One plus 6T modèle A6013
 - + Numéro de série de l'adoucisseur : S12345678
 - + Version *ConnectMySoftener* : 2.7.30
- (Voir la capture d'écran ci-dessous pour trouver la version)

Allez dans le store, faites défiler la page et regardez les informations fournies :

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	



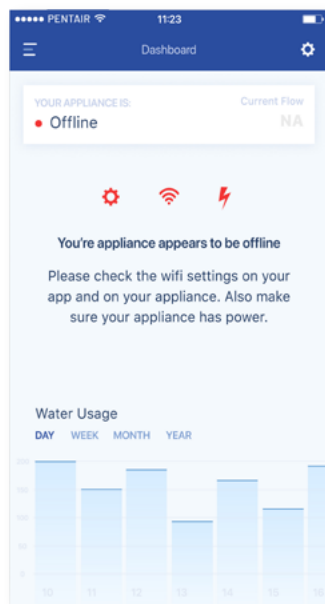
4.3

Perte de la connexion Wi-Fi avec l'appareil/
Pop-up « Impossible de se connecter au réseau ErieConfig »

Vérifiez d'abord si vous avez modifié les paramètres du réseau (Autre SSID ou mot de passe.)

Ensuite, poursuivez avec les étapes suivantes :

Allez dans : « **Changer les paramètres Wi-Fi de l'appareil** »



Sur l'adoucisseur lui-même, allez dans « Menu paramètres généraux » : (suivre les informations ci-dessous)

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION - PARAMÈTRES DE BASE

Avant d'entrer dans le mode de programmation, assurez-vous que l'appareil est en mode service.

Si vous n'appuyez sur aucun bouton pendant 5 minutes, le panneau de commande reviendra automatiquement en mode service ; les modifications apportées ne seront PAS enregistrées !

- Appuyez sur le bouton de **défilement** (↻) maintenez-le enfoncé pendant 2 secondes jusqu'à ce que l'écran affiche :

Language: English

Appuyer sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour modifier la langue.

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Set time: 8:01

Appuyer sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour modifier l'heure.

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

HardUnit: °f

Appuyez sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour modifier l'unité de mesure de la dureté de l'eau. Assurez-vous qu'elle est identique à l'unité de mesure du kit de test de dureté de l'eau ou du rapport d'analyse de l'eau utilisé pour déterminer la dureté de l'eau brute entrante !

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Set hardn: XX °f

Appuyez sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour modifier l'unité de mesure pour la dureté de l'eau.

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Buzzer: 2

Appuyez sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour activer le buzzer en réglant le niveau sonore, ou désactivez le buzzer (OFF).

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Pin: 1234

Il s'agit du code PIN unique pour la configuration Wi-Fi de votre appareil.

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Wifi: Configure

Appuyez sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour choisir le mode Wi-Fi souhaité :

- **CONFIGURER** : pour configurer les paramètres Wi-Fi via le mode Wi-Fi Direct.
- **ON** : Wi-Fi activé.
- **OFF** : Wi-Fi désactivé.

- Appuyez à nouveau sur le bouton de **défilement** (↻) ; l'écran affiche :

Exit

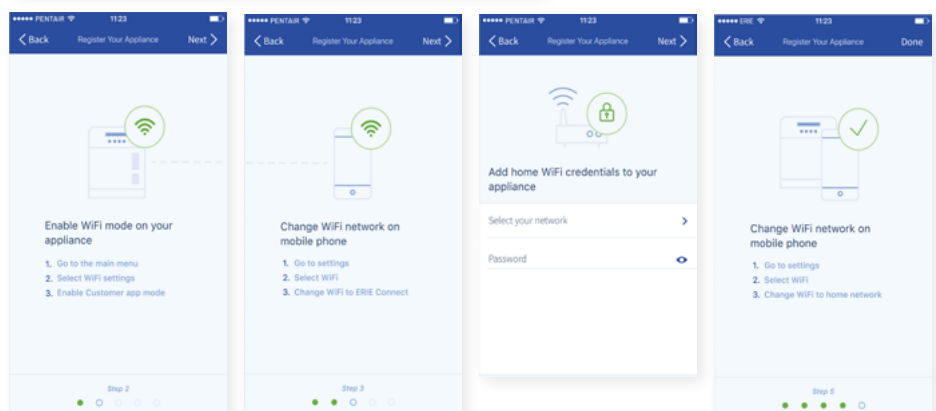
Appuyez sur les boutons **Haut** (▲) ou **Bas** (▼) pour enregistrer les paramètres dans NOVRAM® et sortir du mode de programmation.

- Mettez votre adoucisseur en **mode OFF** et attendez au moins 20 secondes. (OFF: Wi-Fi désactivé)

- Mettez votre adoucisseur en **mode configurer** pour configurer les paramètres Wi-Fi via le **mode direct** Wi-Fi.

Attendez au moins 20 secondes.

Ouvrez ensuite l'app et suivez les étapes ci-dessous :





5

Changer la langue

Pour changer la langue de votre app, ouvrez le menu principal, puis faites défiler vers le bas en utilisant la flèche vers le bas, près du bouton de déconnexion comme dans la **figure 1** ci-dessous. Vous pourrez ensuite choisir une des **11** langues disponibles.

Sinon, vous pouvez aller dans « Paramètres », puis « Paramètres de l'appareil », où vous pouvez cliquer sur « Langue du système », et sélectionner votre langue. Voir **figure 2** ci-dessous.

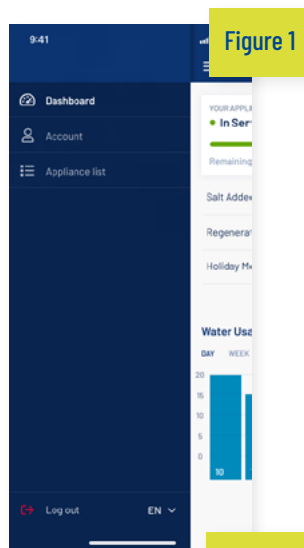


Figure 1

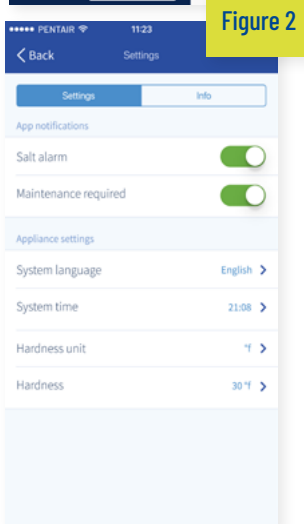


Figure 2

6

Réglages

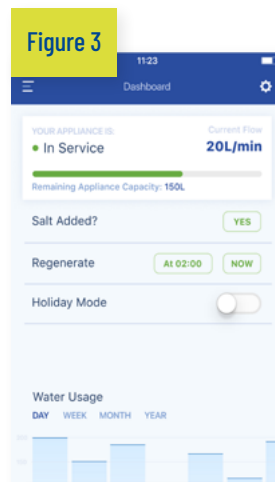


Figure 3

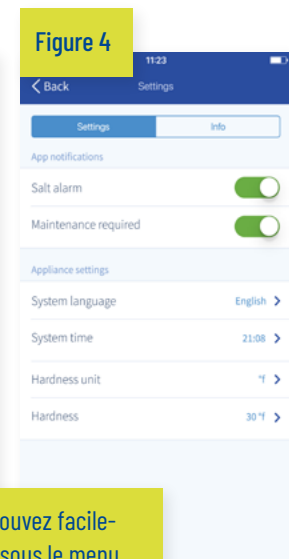
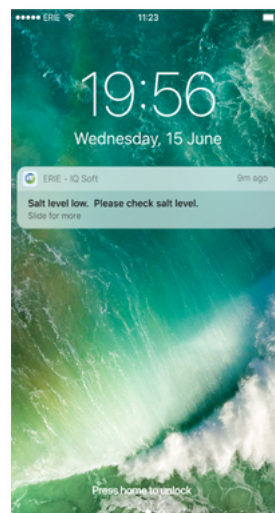


Figure 4

Notification de l'app : vous pouvez facilement trouver ceci dans l'app sous le menu des paramètres. Allez dans « Paramètres » basculez le bouton pour activer ou désactiver les **notifications push**. Comme montré dans la **figure 3** et **4** ci-dessus.



Si vous activez les notifications de l'app, vous recevrez le message Push suivant sur votre appareil mobile :

Vous pouvez modifier les « Paramètres de base de l'appareil ».



6.1

Alarme de sel

Si vous avez configuré la notification, vous recevrez une **notification push** concernant la concentration de sel. Si l'utilisateur a activé la notification push sur son téléphone, il recevra une notification push mentionnant « **Faible concentration de sel** ». Sinon, il y a aussi un affichage sur l'écran du contrôleur de l'adoucisseur qui indique « **Vérifier la concentration de sel** » pour vous informer que le nombre de régénérations programmées avant l'apparition du message a été atteint et que le sel doit être rechargé. Lorsque l'alarme de niveau de sel faible est active, et une fois que le bac à sel a été rechargé, le message d'alarme de niveau de sel faible sur le contrôleur de l'adoucisseur et sur l'app peut être effacé, soit à partir de l'app, soit directement sur le contrôleur de l'adoucisseur : voir les instructions ci-dessous pour le faire.

« Pour réinitialiser push ↓ »

Interface client final – Alarme de niveau de sel

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

Maintenance requise

Le compteur de maintenance est préprogrammé tous les 24 mois. Ainsi, après 24 mois, un message s'affiche sur l'écran de l'adoucisseur et vous recevez une notification push sur l'appli. Un traiteur d'eau ne reçoit pas de message. Alors, le client doit contacter son traiteur d'eau pour effectuer la maintenance.

Ce n'est pas basé sur un diagnostic en temps réel.

6.3

Paramètres de l'appareil

6.3.1

Langue du système – (changer les langues)

Vous pouvez changer la langue en cliquant sur « **Langue du système** ».

(Vous pouvez facilement trouver ceci dans l'app sous le menu des paramètres : » **Paramètres** »)

6.3.2

Mettre à jour l'heure du système

Vous pouvez changer l'heure en cliquant sur « **Heure du système** ».

(Vous pouvez facilement trouver ceci dans l'app sous le menu des paramètres : » **Paramètres** »)

6.3.3

Unité de dureté

Vous pouvez changer l'unité de dureté (° f, ° d, PPM) en cliquant sur « **Unité de dureté** ».

(Vous pouvez facilement trouver ceci dans l'app sous le menu des paramètres : » **Paramètres** »)

6.3.4

Dureté

Vous pouvez changer la dureté en cliquant sur « **Dureté** ».

Vous ne devez modifier le réglage de la dureté qu'après confirmation par un test de la dureté chez vous. NB — Si la dureté n'est pas correctement réglée, les performances de l'adoucisseur seront médiocres et/ou la consommation de sel sera excessive.

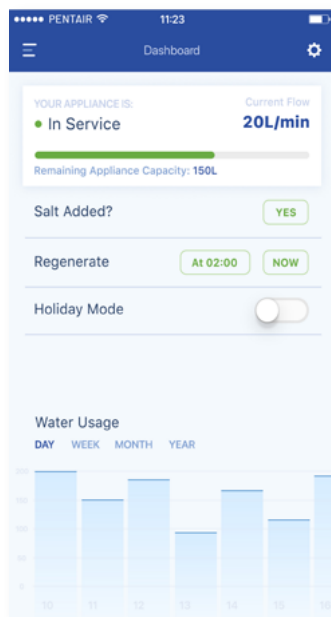
(Vous pouvez facilement trouver ceci dans l'app sous le menu des paramètres : » **Paramètres** »)

Pour tous les changements, veuillez attendre environ 30 à 40 secondes.



7

Informations



7.1

Général

7.1.1

Dernière régénération

Vous pouvez voir quand a eu lieu la dernière régénération et la quantité de sel utilisée.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)

7.1.2

Dernière maintenance

Vous pouvez voir quand a eu lieu la dernière maintenance.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)

7.1.3

Nombre de régénérations

Vous pouvez voir le nombre de cycles de régénération effectués depuis l'installation initiale et vous verrez s'afficher les 10 dernières régénérations et les détails les concernant.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)

7.1.4

Volume total

Vous pouvez voir le volume d'eau qui est déjà passé par l'adoucisseur depuis son installation.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)

7.1.5

Numéro de série

Vous pouvez voir le numéro de série de votre adoucisseur.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)

7.1.6

Version logicielle

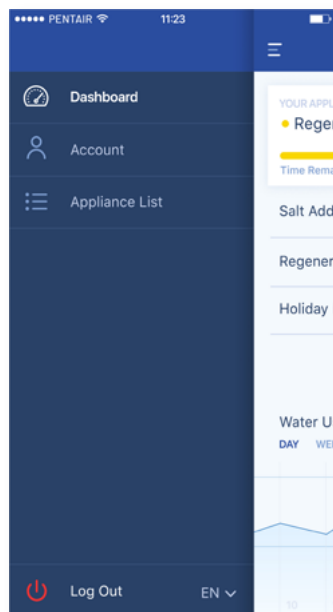
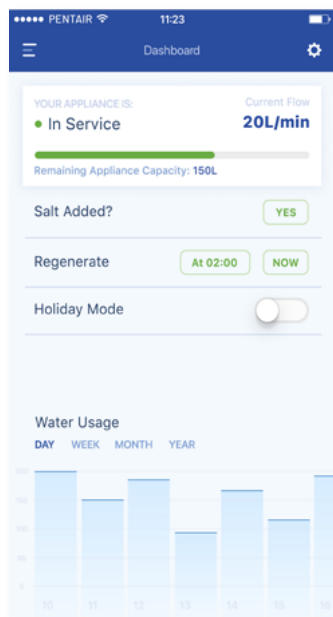
Vous pouvez voir la version logicielle : elle commence par 5 chiffres + Axx Dxx.

(Vous pouvez facilement trouver ces informations dans l'app sous le menu des paramètres : « [Info](#) »)



8

Tableau de bord



8.1

Sel ajouté

Cette étape est nécessaire si vous avez reçu un message pop-up vous indiquant que la concentration de sel était faible, ou si vous avez ajouté du sel à votre adoucisseur pour toute autre raison. Touchez le bouton « **Sel ajouté** » puis sélectionnez « **Oui** » pour que votre adoucisseur puisse recalculer la concentration de sel.

8.2

Régénération

- + Si vous voulez démarrer manuellement une régénération, vous pouvez appuyer sur le bouton « **Maintenant** » et la régénération démarrera.
- + Si vous souhaitez ajouter un délai à cette régénération manuelle, vous pouvez régler le moment que vous préférez.

Vous aurez rarement à utiliser ces boutons. En effet, la régénération démarre automatiquement car votre adoucisseur surveille et calcule le moment où la capacité d'adoucissement est sur le point d'être épuisée.

Cette fonction de régénération manuelle est plutôt destinée à être utilisée au cas où vous pensez qu'il y a un problème, ou si vous voulez vérifier que l'adoucisseur fonctionne correctement.

8.3

Mode vacances

Fixez la date de votre retour, afin que votre adoucisseur d'eau ne commence pas à se régénérer avant cette date.

8.4

Consommation d'eau

Vous pouvez suivre votre consommation d'eau : consommation quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et annuelle.

N'oubliez pas que : vous pourrez vérifier la consommation de base pour cette année civile.

**9**

Le compte à rebours est différent sur l'appareil et sur l'app

Pour votre information, ceci est dû à un simple retard entre l'app et l'appareil :

Votre appareil agit en temps réel, puis les données sont envoyées dans le « Cloud » et l'app effectue un « Sondage » toutes les 20 secondes. (Ceci afin d'éviter de surcharger inutilement les serveurs).

Il est donc tout à fait normal de voir une petite différence entre les deux relevés.

10

Questions techniques liées aux performances de votre adoucisseur d'eau

Ce n'est pas lié à l'IdO/app, veuillez donc contacter votre traiteur d'eau.

11

Suggestion pour l'app

Si vous avez des conseils à nous donner, n'hésitez pas à nous contacter à

ConnectMySoftenerHomeSupportEU@pentair.com

12

Remarque

Les symboles suivants posent problème et ne doivent pas être utilisés dans le SSID du réseau Wifi ou dans le mot de passe du réseau Wi-Fi.

Voici les symboles :



Si vous ne trouvez pas votre solution ci-dessus, veuillez nous contacter directement à connectmysoftenerhome@pentair.com et assurez-vous de nous fournir :

- + Système d'exploitation du smartphone et version.
- + Type de smartphone.
- + Numéro de série de l'adoucisseur.
- + Version *ConnectMySoftener*.