

**Thermostats OETROSMART / OETROSMART RF****FR****App. OEtrosmart****Chaudières / Pompes à chaleur****Dysfonctionnement après migration
vers l'application OEtroconfort**

JS

N° ITOE0259-fr

12/01/2024

1. Objet

Certaines installations, à la suite de la **migration de l'application OEtrosmart vers OEtroconfort**, peuvent se retrouver bloquées. Symptôme :

- **Ecran noir sur le thermostat**

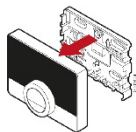
ou

- **Application affichant le message d'erreur suivant : « *Impossible d'afficher les informations du tableau de bord. Aucune zone climatique n'a été détectée.* »**

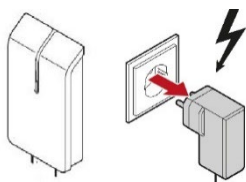
Nous travaillons sur une solution, qui sera appliquée lors d'une prochaine mise à jour logicielle. En attendant, la solution consiste à réinitialiser l'ensemble de l'installation.

2. Réinitialiser l'installation

1. Couper l'alimentation électrique de la chaudière ou de la pompe à chaleur
2. Couper l'alimentation électrique du/des thermostats OETROSMART / OETROSMART RF :
 - **Thermostat filaire OETROSMART : Décrocher délicatement le thermostat de son support (en prenant soin de ne pas « arracher » le support du mur).**



- **Thermostat sans fil OETROSMART RF : couper l'alimentation de la passerelle du thermostat.**



G001405

3. Remettre le courant sur la chaudière ou la pompe à chaleur,
4. Attendre que l'appareil ait fini son cycle de démarrage.
5. Remettre le courant au niveau du/des thermostats OETROSMART / OETROSMART RF :
 - **Thermostat filaire : remettre délicatement le thermostat sur son support**
 - **Thermostat sans fil : remettre le courant sur la passerelle.**
6. Après le cycle de démarrage : **l'installation retrouve un fonctionnement normal.**