

## 12.2 Précautions lors du dépannage



### AVERTISSEMENT

- Lors de l'inspection du coffret électrique de l'unité, vérifiez TOUJOURS que l'unité est déconnectée du secteur. Désactivez le disjoncteur du circuit correspondant.
- Lorsqu'un dispositif de sécurité a été activé, arrêtez l'unité et recherchez la cause du déclenchement du dispositif de sécurité avant de le réinitialiser. Ne déviez JAMAIS les dispositifs de sécurité. De même, ne les réglez jamais sur une valeur autre que celle du réglage par défaut défini en usine. Contactez votre revendeur si vous ne parvenez pas à trouver la cause du problème.



### DANGER: RISQUE D'ÉLECTROCUTION



### AVERTISSEMENT

Pour éviter les risques liés à la réinitialisation intempestive de la coupure thermique, cet appareil NE DOIT PAS être alimenté en énergie par un dispositif de commutation externe, comme un programmateur, ou raccordé à un circuit qui est régulièrement mis sous tension et hors tension par le service public.



### DANGER: RISQUE DE BRÛLURE

## 12.3 Dépannage en fonction des symptômes

### 12.3.1 Symptôme: L'unité ne chauffe PAS comme prévu

Causes possibles	Mesure corrective
Le réglage de la température n'est PAS correct	Vérifiez le réglage de la température sur la commande à distance. Reportez-vous au manuel d'utilisation.

Causes possibles	Mesure corrective
Le débit d'eau est trop faible	<p>Vérifiez les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toutes les vannes d'arrêt du circuit d'eau sont complètement ouvertes.</li> <li>▪ Le filtre à eau est propre. Nettoyez-le si nécessaire.</li> <li>▪ Il n'y a pas d'air dans le système. Purgez l'air si nécessaire. Vous pouvez purger l'air manuellement (reportez-vous à la section "Purge d'air manuelle" à la page 80) ou utiliser la fonctionnalité de purge d'air automatique (reportez-vous à la section "Purge d'air automatique" à la page 81).</li> <li>▪ La pression de l'eau est &gt;1 bar.</li> <li>▪ Le vase d'expansion n'est PAS cassé.</li> <li>▪ La résistance du circuit d'eau n'est PAS trop élevée pour la pompe (reportez-vous à la courbe ESP dans la section "Données techniques").</li> </ul> <p>Si le problème persiste une fois toutes les vérifications ci-dessus effectuées, contactez votre revendeur. Il est parfois normal que le débit d'eau de l'unité soit moindre.</p>
Le volume d'eau de l'installation est trop faible	Assurez-vous que le volume d'eau de l'installation est supérieur à la valeur minimale requise (reportez-vous à la section "6.4.3 Vérification du débit et du volume d'eau" à la page 29).

## 12 Dépannage

### 12.3.2 Symptôme: Le compresseur ne démarre PAS (chauffage ou chauffage de l'eau sanitaire)

Causes possibles	Mesure corrective
L'unité doit démarrer en dehors de sa plage de fonctionnement (la température de l'eau est trop faible)	<p><b>Si le système contient un chauffage d'appoint:</b></p> <p>Si la température de l'eau est trop faible, l'unité utilise le chauffage d'appoint pour atteindre d'abord la température minimale (15°C).</p> <p>Vérifiez les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'alimentation électrique du chauffage d'appoint est correctement câblée.</li> <li>▪ La protection thermique du chauffage d'appoint n'est PAS activée.</li> <li>▪ Les contacteurs du chauffage d'appoint ne sont PAS cassés.</li> </ul> <p>Si le problème persiste une fois toutes les vérifications ci-dessus effectuées, contactez votre revendeur.</p> <p><b>Si le système ne contient PAS de chauffage d'appoint:</b></p> <p>L'unité est capable d'effectuer une séquence de démarrage automatique: si le circuit de chauffage est trop froid et que le dégivrage est nécessaire, l'unité tentera d'effectuer le dégivrage sur le ballon d'eau chaude sanitaire. Si cela n'est PAS possible parce que le ballon d'eau chaude sanitaire est trop froid, l'unité préchauffera d'abord le ballon.</p> <p>Si cette séquence de démarrage ne résout PAS le problème, il peut être nécessaire de démarrer manuellement avec un faible volume d'eau. Pour ce faire, ouvrez progressivement les émetteurs de chaleur. Ainsi, la température de l'eau augmente graduellement. Surveillez la température de retour ([6.1.6] dans la structure de menus) et vérifiez qu'elle NE chute pas en-deçà de 15°C.</p> <p>Si le problème persiste une fois toutes les vérifications ci-dessus effectuées, contactez votre revendeur.</p>

Causes possibles	Mesure corrective
Les réglages de l'alimentation électrique à tarif préférentiel et les raccords électriques ne correspondent PAS	Ce réglage doit correspondre aux raccords, comme indiqué dans les sections <a href="#">"6.5 Préparation du câblage électrique"</a> à la page 31 et <a href="#">"7.10.7 Raccordement de l'alimentation électrique principale"</a> à la page 47.
Le signal de tarif préférentiel a été envoyé par la compagnie d'électricité	Attendez que le courant revienne (2 heures maximum).

### 12.3.3 Symptôme: la pompe fait du bruit (cavitation)

Causes possibles	Mesure corrective
Il y a de l'air dans le système	Purgez manuellement l'air (reportez-vous à la section <a href="#">"Purge d'air manuelle"</a> à la page 80) ou utilisez la fonctionnalité de purge d'air automatique (reportez-vous à la section <a href="#">"Purge d'air automatique"</a> à la page 81).
La pression de l'eau à l'entrée de la pompe est trop faible	<p>Vérifiez les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La pression de l'eau est &gt;1 bar.</li> <li>▪ Le manomètre n'est pas cassé.</li> <li>▪ Le vase d'expansion n'est PAS cassé.</li> <li>▪ Le réglage de la prépression du vase d'expansion est correct (reportez-vous à la section <a href="#">"6.4.4 Modification de la prépression du vase d'expansion"</a> à la page 30).</li> </ul>

### 12.3.4 Symptôme: La soupape de décharge de pression s'ouvre

Causes possibles	Mesure corrective
Le vase d'expansion est cassé	Remplacez le vase d'expansion.
Le volume d'eau de l'installation est trop élevé	Assurez-vous que le volume d'eau de l'installation est inférieur à la valeur maximale autorisée (reportez-vous aux sections <a href="#">"6.4.3 Vérification du débit et du volume d'eau"</a> à la page 29 et <a href="#">"6.4.4 Modification de la prépression du vase d'expansion"</a> à la page 30).
La tête du circuit d'eau est trop élevée	<p>La tête du circuit d'eau correspond à la différence de hauteur entre l'unité intérieure et le point le plus haut du circuit d'eau. Si l'unité intérieure est située au point le plus haut de l'installation, la hauteur d'installation est considérée comme étant de 0 m. La tête maximale du circuit d'eau est de 10 m.</p> <p>Vérifiez les conditions requises pour l'installation.</p>

### 12.3.5 Symptôme: la soupape de décharge de pression de l'eau présente une fuite

Causes possibles	Mesure corrective
De la saleté bloque la sortie de la soupape de décharge de pression de l'eau.	Vérifiez que la soupape de décharge de pression fonctionne correctement en tournant le bouton rouge de la vanne dans le sens inverse des aiguilles d'une montre: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si AUCUN claquement n'est audible, contactez votre revendeur.</li> <li>▪ Si l'eau ne cesse de s'écouler de l'unité, fermez les vannes d'arrêt d'entrée et de sortie de l'eau, puis contactez votre revendeur.</li> </ul>

### 12.3.6 Symptôme: la pièce n'est PAS suffisamment chauffée par faibles températures extérieures

Causes possibles	Mesure corrective
Si le système contient un chauffage d'appoint: le fonctionnement du chauffage d'appoint n'est pas activé.	Vérifiez les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le mode de fonctionnement du chauffage d'appoint est activé. Accédez à: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [A.5.1.1] &gt; Réglages installateur &gt; Sources de chaleur &gt; Chauffage d'appoint &gt; Mode fctnmnt [4-00]</li> </ul> </li> <li>▪ Le fusible de surintensité du chauffage d'appoint n'a pas été désactivé. S'il a été désactivé, vérifiez le fusible et activez-le de nouveau.</li> <li>▪ La protection thermique du chauffage d'appoint n'a pas été activée. Si elle a été activée, vérifiez ce qui suit, puis appuyez sur la touche de réinitialisation dans le coffret électrique: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la pression de l'eau,</li> <li>▪ la présence d'air dans le système,</li> <li>▪ le fonctionnement de la purge d'air.</li> </ul> </li> </ul>
Si le système contient un chauffage d'appoint: la température d'équilibre du chauffage d'appoint n'a pas été configurée correctement	Augmentez la température d'équilibre pour activer le fonctionnement du chauffage d'appoint par températures extérieures plus élevées. Accédez à: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [A.5.1.4] &gt; Réglages installateur &gt; Sources de chaleur &gt; Chauffage d'appoint &gt; Temp. d'équilibre OU</li> <li>▪ [A.8] &gt; Réglages installateur &gt; Vue d'ensemble des réglages [5-01]</li> </ul>

Causes possibles	Mesure corrective
Il y a de l'air dans le système.	Purgez l'air manuellement ou automatiquement. Reportez-vous à la fonction de purge d'air dans la section "Mise en service".
Le chauffage de l'eau chaude sanitaire requiert une capacité trop importante de la pompe à chaleur (s'applique uniquement aux installations avec ballon d'eau chaude sanitaire).	Vérifiez que les réglages de "priorité au chauffage" ont été configurés de manière adaptée: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurez-vous que l'état de priorité au chauffage a été activé. Accédez à [A.8] &gt; Réglages installateur &gt; Vue d'ensemble des réglages [5-02]</li> <li>▪ Augmentez la température de priorité au chauffage pour activer le fonctionnement du chauffage d'appoint par températures extérieures plus élevées. Accédez à [A.8] &gt; Réglages installateur &gt; Vue d'ensemble des réglages [5-03]</li> </ul>

### 12.3.7 Symptôme: la pression au point de dérivation est temporairement anormalement élevée

Causes possibles	Mesure corrective
Soupape de décharge de pression défaillante ou obstruée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rincez et nettoyez le ballon ECS dans son ensemble, tuyauterie entre la soupape de décharge de pression et l'entrée d'eau froide incluse.</li> <li>▪ Remplacez la soupape de décharge de pression.</li> </ul>

### 12.3.8 Symptôme: le gonflement du ballon ECS écarte les panneaux décoratifs

Causes possibles	Mesure corrective
Soupape de décharge de pression défaillante ou obstruée.	Contactez votre revendeur local.

### 12.3.9 Symptôme: la fonction de désinfection du ballon ECS ne s'est PAS correctement terminée (erreur AH)

Causes possibles	Mesure corrective
La fonction de désinfection a été interrompue par le soutirage de l'eau chaude sanitaire	Programmez le démarrage de la fonction de désinfection si AUCUN soutirage d'eau chaude sanitaire n'est prévu dans les 4 heures à venir.

## 12 Dépannage

Causes possibles	Mesure corrective
Un grand soutirage d'eau chaude sanitaire s'est produit récemment avant le démarrage programmé de la fonction de désinfection	Lorsque le ECS > Mode point consigne > Réchauffer ou Réch + progr est sélectionné, il est recommandé de programmer le démarrage de la fonction de désinfection au moins 4 heures après le dernier grand soutirage d'eau chaude prévu. Ce démarrage peut être défini à l'aide des réglages installateur (fonction de désinfection).  Lorsque ECS > Mode point consigne > Progr seul est sélectionné, il est recommandé de programmer un Stockage éco 3 heures avant le démarrage programmé de la fonction de désinfection pour préchauffer le ballon ECS.
Le fonctionnement de la désinfection a été arrêté manuellement: alors que l'interface utilisateur affichait la page d'accueil ECS et que le niveau d'autorisation de l'utilisateur était défini sur Installateur, vous avez appuyé sur le bouton  pendant le fonctionnement de la désinfection.	N'appuyez PAS sur le bouton  pendant que la fonction désinfection est activée.

### 12.4 Résolution des problèmes sur la base des codes d'erreur

En cas de problème, un code d'erreur s'affiche sur l'interface utilisateur. Il est important de comprendre le problème et de prendre des mesures correctives avant de réinitialiser un code d'erreur. Cette opération est réservée à un installateur agréé ou à votre revendeur local.

Ce chapitre vous offre une vue d'ensemble de tous les codes d'erreur et du contenu qui s'affiche sur l'interface utilisateur.

Veillez vous reporter au manuel d'entretien pour des consignes de dépannage plus détaillées pour chaque erreur.

#### 12.4.1 Codes d'erreur: vue d'ensemble

##### Codes d'erreur de l'unité extérieure

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
A5	00	UE: rafraîch hte pression/coup pointe/problème protection gel. Contactez votre revendeur
E1	00	UE : défaut CCI Redémarrage requis. Contactez votre revendeur
E3	00	UE: activation du commutateur haute pression Contactez votre revendeur
E5	00	UE: surchauffe du moteur inverter du compresseur Contactez votre revendeur

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
E6	00	UE: défaut démarrage compr. Contactez votre revendeur
E7	00	UE: anomalie du moteur du ventilateur l'unité ext. Contactez votre revendeur
E8	00	UE: surtension alim. électrique Contactez votre revendeur
EA	00	UE: problème de commutation froid/chaud Contactez votre revendeur
H0	00	UE: problème capteur tension/courant Contactez votre revendeur
H3	00	UE: anomalie du commutateur haute pression Contactez votre revendeur
H6	00	UE: anomalie du capteur de détection de position Contactez votre revendeur
H8	00	UE: anomalie du système d'alimentation du compresseur Contactez votre revendeur
H9	00	UE: anomalie de la thermistance d'air ext. Contactez votre revendeur
F3	00	UE: température anormale de la conduite de refoulement Contactez votre revendeur
F6	00	UE: pression trop élevée en rafraîchissement Contactez votre revendeur
FA	00	UE: pression trop élevée, activ commutateur hte pression Contactez votre revendeur
JA	00	UE: anomalie du capteur haute pression Contactez votre revendeur
J3	00	UE: anomalie de la thermistance de la conduite de refoulement Contactez votre revendeur
J6	00	UE: anomalie de la thermistance de l'échangeur de chaleur Contactez votre revendeur
L3	00	UE: augmentation de température du coffret électrique Contactez votre revendeur

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
L4	00	UE: augmentation de T° des ailettes de radiateur inverter Contactez votre revendeur
L5	00	UE: surintensité instantanée inverter (c.c.). Contactez votre revendeur
P4	00	UE: anomalie du capteur de T° des ailettes de radiateur Contactez votre revendeur
U0	00	UE: manque de réfrigérant. Contactez votre revendeur
U2	00	UE: défaut tension alimentation. Contactez votre revendeur
U7	00	UE: problème de transmission entre l'UC princ. et l'UC INV. Contactez votre revendeur
UA	00	UE: problème d'association unité int./unité ext. Redémarrage requis.

### Codes d'erreur de l'unité intérieure

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
7H	01	Problème de débit eau.
7H	04	Problème au niveau du débit d'eau pendant la production d'eau chaude sanitaire. Réinitialisation manuelle. Vérifiez le circuit de l'eau chaude sanitaire.
7H	05	Problème au niveau du débit d'eau pendant le chauffage/ l'échantillonnage. Réinitialisation manuelle. Vérifiez le circuit de chauffage/ rafraîchissement.
7H	06	Problème au niveau du débit d'eau pendant le rafraîchissement/dégivrage. Réinitialisation manuelle. Vérifiez l'échangeur thermique à plaques.
80	00	Problème de capteur de température de retour Contactez votre revendeur
81	00	Problème de capteur de la température de départ Contactez votre revendeur

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
89	01	Gel de l'échangeur de chaleur
89	02	Gel de l'échangeur de chaleur
89	03	Gel de l'échangeur de chaleur
8F	00	Augmentation anormale de la TD (ECS).
8H	00	Augmentation anormale de la TD.
8H	03	Surchauffe circuit d'eau (thermostat)
A1	00	Problème détection passage à 0. Redémarrage requis. Contactez votre revendeur
A1	01	Erreur lecture EEPROM.
AA	01	Surchauffe chauffage d'appoint Redémarrage requis. Contactez votre revendeur
AC	00	Surchauffe chauffage d'appoint Contactez votre revendeur
AH	00	La désinfection du ballon ne s'est pas terminée correctement.
AJ	03	Temps de chauffage de l'ECS trop long.
C0	00	Dysfonctionnement capteur/ contacteur de débit Redémarrage requis.
C4	00	Problème de capteur de T° de l'échangeur de chaleur. Contactez votre revendeur
CJ	02	Problème de capteur de température intérieure Contactez votre revendeur
EC	00	Augmentation anormale de la température du ballon d'eau chaude sanitaire

## 12 Dépannage

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
EC	04	Pré-chauffage du ballon
H1	00	Problème de capteur externe de température Contactez votre revendeur
HC	00	Problème de capteur de température du ballon ECS Contactez votre revendeur
U3	00	Le séchage de dalle ne s'est pas terminé correctement.
U4	00	Problème de communication entre l'unité intérieure et l'unité extérieure
U5	00	Problème de communication avec l'interface utilisateur.
U8	01	Connexion perdue avec la carte  Contactez votre revendeur
UA	00	Problème de correspondance unité int., unité ext. Redémarrage requis.
UA	17	Problème type de ballon  (pour plus d'informations, voir ci-dessous)



### INFORMATIONS

En cas de code d'erreur AH et si la fonction de désinfection n'est pas interrompue en raison d'un soutirage d'eau chaude sanitaire, nous vous recommandons d'effectuer les actions suivantes:

- Lorsque ECS > Mode point consigne > Réchauffer ou Réch + progr est sélectionné, il est recommandé de programmer le démarrage de la fonction de désinfection au moins 4 heures après le dernier grand soutirage d'eau chaude prévu. Ce démarrage peut être défini à l'aide des réglages installateur (fonction de désinfection).
- Lorsque ECS > Mode point consigne > Progr seul est sélectionné, il est recommandé de programmer un Stockage éco 3 heures avant le démarrage programmé de la fonction de désinfection pour préchauffer le ballon ECS.



### REMARQUE

Lorsque le débit d'eau minimum est inférieur à celui indiqué dans le tableau ci-dessous, l'unité s'arrête temporairement et l'interface utilisateur affiche l'erreur 7H-01. Après quelques temps, cette erreur se réinitialise automatiquement et le fonctionnement de l'unité reprend.

Débit minimum requis pendant le fonctionnement de la pompe à chaleur	
Modèles 04+08	6 l/min
Modèles 11+16	10 l/min

Débit minimum requis pendant le dégivrage	
Modèles 04+08	12 l/min
Modèles 11+16	15 l/min

Débit minimum requis pendant le fonctionnement du chauffage d'appoint	
Tous les modèles	12 l/min

Si l'erreur 7H-01 persiste, l'unité s'arrête et l'interface utilisateur affiche un code d'erreur qui doit être réinitialisé manuellement. Ce code d'erreur est différent selon le problème rencontré:

Code d'erreur	Code d'erreur détaillé	Description
7H	04	Les problèmes relatifs au débit d'eau surviennent principalement pendant le fonctionnement de l'eau chaude sanitaire. Vérifiez le circuit de l'eau chaude sanitaire.
7H	05	Les problèmes relatifs au débit d'eau surviennent principalement pendant le fonctionnement du chauffage. Vérifiez le circuit de chauffage.
7H	06	Les problèmes relatifs au débit d'eau surviennent principalement pendant le fonctionnement du dégivrage. Vérifiez le circuit de chauffage.  En outre, ce code d'erreur peut indiquer un dommage lié au gel sur l'échangeur de chaleur à plaques. Si tel est le cas, contactez votre revendeur local.



### INFORMATIONS

L'erreur AJ-03 est automatiquement réinitialisée dès que le chauffage du ballon redevient normal.



### INFORMATIONS

L'erreur EC-04 est automatiquement réinitialisée dès que le ballon d'eau chaude sanitaire est préchauffé à une température suffisamment élevée.

### Code d'erreur UA 17: Problème type de ballon

Causes possibles	Mesure corrective
Aucun chauffage d'appoint n'est installé et [E-05] est défini sur "0".	Définir [E-05] sur "1".
[E-07] est défini sur "1", "3", "4" ou "6", ce qui n'est PAS autorisé.	Définissez [E-07] correctement, conformément à la configuration système.
[E-07] est défini sur "0", alors que [D-02] n'est PAS défini sur "3" ou "4" (SANS pompe de recirculation et SANS chauffage d'appoint installé).	Installez une pompe de recirculation et définissez [D-02] correctement, conformément à la configuration système.