

## Questions fréquentes et dépannage

### Introduction

Ce document contient la FAQ (P1.P2) et la résolution des problèmes (P3~P6).

Veuillez vous reporter au manuel opérationnel de Whiz pour l'utilisation et les réglages de base.

La dernière version de ce document et du manuel opérationnel de Whiz se trouve sur «help.meetwhiz.com». Si le problème persiste même après avoir appliqué la solution recommandée, veuillez contacter le support client spécifié par le distributeur.

## Questions fréquentes (FAQ)

### 1. À propos de la machine

#### Q. La machine comporte-t-elle une fonction de minuterie ?

A. Il n'existe pas de fonction de minuterie.

#### Q. Quelle est la taille maximale des déchets pouvant être aspirés ? La machine peut-elle aspirer quelque chose de lourd ?

A. Elle peut aspirer un élément d'une taille maximale de 3 cm (calibre de l'orifice d'aspiration). La taille des déchets varie en fonction du matériau du sol. Si des déchets lourds ne peuvent être aspirés jusqu'au sac à poussière, ils sont raclés avec la brosse et récupérés dans le bac collecteur.

#### Q. Est-il possible de l'utiliser sur des sols mouillés ?

A. Non. Si vous l'utilisez sur un sol mouillé ou un sol où du liquide s'est renversé, ce liquide peut pénétrer dans la machine et provoquer un dysfonctionnement.

Vérifiez qu'aucun liquide ne se trouve sur l'itinéraire de nettoyage et que le sol n'est pas mouillé.

#### Q. Un seul code de l'emplacement de départ (CED) peut-il être utilisé pour plusieurs étages ?

A. Ce n'est pas conseillé. Utilisez un CED distinct pour chaque étage.

#### Q. Le mode de nettoyage (mode normal/mode de puissance maxi) change-t-il automatiquement ?

A. Les modes de nettoyage ne changent pas automatiquement. Vous pouvez commuter les modes à l'aide du bouton Mode puissance maxi.

#### Q. La machine comporte-t-elle une fonction de balayage ?

A. Elle n'est pas équipée d'une fonction de balayage. La fonction de nettoyage avec aspiration à sec est la seule disponible sur cette machine.

#### Q. Puis-je utiliser la machine avec des objets posés dessus ?

A. Ne posez aucun objet sur la machine, car ils risquent de gêner le fonctionnement du bouton d'arrêt d'urgence, du volant de direction ou de l'écran tactile.

#### Q. Comment aspirer de la saleté près d'un mur ?

A. Pendant le nettoyage autonome, la machine maintient une certaine distance par rapport au mur afin de ne pas l'endommager. Nettoyez manuellement les zones proches de murs.

#### Q. La machine peut-elle aspirer du verre ou des objets tranchants ?

A. N'aspirez pas de verre ou d'objets tranchants, car ils risquent d'endommager la machine.

#### Q. À quoi sert le bouton d'alimentation de la batterie secondaire ?

A. Il permet de remplacer la batterie en cas d'alimentation principale insuffisante pendant le nettoyage autonome, lorsque la machine est en pause.

## 2. Nettoyage autonome/Programmation

**Q. Si la machine contourne des obstacles (personnes, objets, etc.) pendant le nettoyage autonome, retourne-t-elle nettoyer la zone où des obstacles ont été détectés ?**

A. La machine contourne la zone à éviter et revient à son itinéraire d'origine pour poursuivre le nettoyage. Elle ne comporte pas de fonction permettant de la renvoyer vers la zone qu'elle a contournée.

**Q. Est-il possible d'exécuter le nettoyage autonome la nuit (lorsque les lumières sont éteintes) ?**

A. Oui, vous pouvez exécuter le nettoyage autonome dans le noir.

**Q. Des données images ou vidéo sont-elles enregistrées sur la machine ?**

A. Aucune image/vidéo n'est enregistrée ou capturée.

**Q. Est-il possible d'inclure des ascenseurs dans l'itinéraire de nettoyage ?**

A. Vous ne pouvez pas inclure d'ascenseurs.

**Q. Est-il possible de récupérer un itinéraire de nettoyage supprimé ?**

A. Non, vous ne pouvez pas le récupérer. Vous devez reprogrammer l'itinéraire de nettoyage.

**Q. Existe-t-il des astuces de programmation de l'itinéraire de nettoyage ?**

A. • Évitez les zones susceptibles de gêner le nettoyage autonome. (Manuel d'utilisation Whiz : consultez « Précautions de programmation d'un itinéraire de nettoyage »)  
• Commencez par évaluer l'itinéraire de nettoyage.  
• Ne marchez pas trop vite et évitez les virages brusques lorsque vous programmez l'itinéraire de nettoyage.  
• Programmez un itinéraire de nettoyage aussi droit que possible.  
• Effectuez d'abord un test et assurez-vous que l'itinéraire ne présente pas de problèmes.

**Q. Quelle est la durée maximale d'un itinéraire de nettoyage ?**

A. Avec une charge de batterie complète, le mode normal atteint environ 3 heures et le mode de puissance maximale environ 1,5 heure.

## 3. Batterie/Chargeur de la batterie

**Q. Lorsque la batterie est faible, la machine revient-elle automatiquement à sa station de charge ?**

A. Non.

**Q. Quelle est l'autonomie de batterie du bippeur-avertisseur ?**

A. Elle peut fonctionner environ 48 heures avec une charge complète, mais cette durée varie en fonction du nombre d'utilisations du bippeur-avertisseur.

**Q. Quelle est la durée de vie de la batterie de la machine ?**

A. Bien que cela dépende de l'environnement d'utilisation, vous pouvez répéter jusqu'à 800 fois le cycle de charge/décharge.

## 4. Environnement d'utilisation

**Q. Est-il possible de l'utiliser sur un tatami ?**

A. Q. Oui, vous pouvez l'utiliser sur un tatami. Cependant, si le tatami n'est pas à plat, les roues risquent de l'endommager ou les bacs de s'y accrocher.

**Q. La machine peut-elle fonctionner sur des surfaces podotactiles ?**

A. La machine ne doit pas être utilisée sur des marches ou des surfaces bosselées. (Manuel d'utilisation Whiz : consultez « Avertissements de sécurité »)  
Afin d'éviter tout problème de navigation, programmez l'itinéraire de nettoyage en divisant la zone à nettoyer à l'intérieur et à l'extérieur des surfaces podotactiles.

**Q. Puis-je utiliser la machine dans une zone avec des marches ou des pentes ?**

A. Pendant le nettoyage autonome, l'inclinaison maximale de cette machine est de 0 %, donc elle ne peut pas fonctionner sur des marches ou des pentes. Lorsque vous programmez un itinéraire de nettoyage, n'incluez pas de marches ni de pentes dépassant 1,5 cm dans la zone à nettoyer (par exemple, rainures dans le sol, plaques d'évacuation, ascenseurs et escaliers mécaniques, surfaces podotactiles ou moquette/tapis épais).

## Dépannage

Problème	Cause principale	Solution
La machine ne démarre pas	La batterie n'est pas insérée	Vérifiez les instructions d'installation du Manuel d'utilisation Whiz et insérez correctement la batterie complètement chargée.
	La batterie est faible	Vérifiez les instructions de charge de la batterie dans le Manuel d'utilisation Whiz et chargez-la complètement. Insérez la batterie dans la machine et démarrez la machine.
	Problème temporaire	Vérifiez que vous insérez une batterie complètement chargée et redémarrez la machine : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt.</li> <li>2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt.</li> <li>3. Retirez la batterie de la machine.</li> <li>4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie.</li> <li>5. Insérez la batterie dans la machine.</li> <li>6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.</li> </ol>
La machine est difficile à tourner/le volant de direction est lourd	Problème de roue	Couchez délicatement la machine et retirez tout corps étranger pris dans la roue, la roue avant ou la roulette arrière.
	Problème au niveau du sol	La machine risque de ne pas fonctionner correctement sur des sols glissants ou sur des moquettes/tapis épais. Utilisez-la sur un type de sol recommandé.
	Précision	Si vous ne relevez pas le volant de direction, les roues se verrouillent et ne peuvent pas bouger.
	Dommages	Contactez le centre d'assistance client spécifié par le distributeur.
Une erreur indique que le sac à poussière est plein, bien que ce ne soit pas le cas	Obstruction par de la saleté	Vérifiez si de la saleté bouche le sac à poussière : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez le sac à poussière et vérifiez que la zone proche de l'entrée est exempte de débris.</li> <li>2. Retirez le sac à poussière et vérifiez si le haut de ce dernier présente des débris.</li> <li>3. Vérifiez s'il y a de la saleté au niveau de la brosse.</li> </ol>
La brosse ne tourne pas	Interférence d'un corps étranger	Couchez délicatement la machine et retirez tout corps étranger coincé dans la brosse.
	La brosse n'est pas montée correctement	Reportez-vous aux instructions de montage de la brosse dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez-la correctement.
	Problème temporaire	Redémarrez la machine : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt.</li> <li>2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt.</li> <li>3. Retirez la batterie de la machine.</li> <li>4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie.</li> <li>5. Insérez la batterie dans la machine.</li> <li>6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.</li> </ol>
La saleté n'est pas aspirée/ la puissance d'aspiration est faible	Taille/poids des éléments	La machine ne peut pas aspirer certains éléments, selon leur poids et leur taille.
	Problème d'installation du sac à poussière	Reportez-vous aux instructions d'installation du sac à poussière dans le Manuel d'utilisation Whiz et vérifiez que le sac à poussière est correctement installé. En outre, retirez toute saleté à proximité de l'orifice d'installation du sac à poussière.
	Problème de brosse/bac collecteur	Retirez toute saleté coincée dans le bac collecteur ou au niveau de la brosse.
	Problème de filtre HEPA	Retirez tout corps étranger coincé dans le filtre HEPA.

<b>Problème</b>	<b>Cause principale</b>	<b>Solution</b>
Le nettoyage autonome ne démarre pas (s'arrête à mi-parcours)	Problème temporaire	Redémarrez la machine et relancez le nettoyage autonome : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt.</li> <li>2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt.</li> <li>3. Retirez la batterie de la machine.</li> <li>4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie.</li> <li>5. Insérez la batterie dans la machine.</li> <li>6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.</li> </ol>
	Alerte détectée	Suivez les instructions d'alerte affichées sur l'écran tactile.
	Problème lié à un objet réfléchissant	Si la zone à nettoyer comporte des éléments réfléchissants, par exemple une fenêtre, des miroirs ou des portes automatiques, retirez-les de l'itinéraire.
	Problème d'éclairage	Si la zone à nettoyer est soumise à la lumière directe du soleil ou à un éclairage puissant, fermez les rideaux et les stores ou modifiez l'éclairage. Après avoir modifié l'éclairage, scannez à nouveau le CED.
	Problème au niveau du sol	N'incorporez pas de marches ni de surfaces bosselées ou irrégulières dans l'itinéraire de nettoyage.
	Capteur sale	Nettoyez la caméra 2D/3D (capteur) et le capteur LIDAR avec un chiffon microfibrés.
	Interférence d'un corps étranger	Couchez délicatement la machine et retirez tout corps étranger pris dans la roue, la roue avant ou la roulette arrière.
	Problème de type de sol	Si le sol est glissant, utilisez la machine sur de la moquette/des tapis.
Dommmages	Contactez le centre d'assistance client spécifié par le distributeur.	
La machine serpente ou ne suit pas l'itinéraire de nettoyage pendant le nettoyage autonome	Problème temporaire	Redémarrez la machine et relancez un nettoyage autonome : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt.</li> <li>2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt.</li> <li>3. Retirez la batterie de la machine.</li> <li>4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie.</li> <li>5. Insérez la batterie dans la machine.</li> <li>6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.</li> </ol>
	Alerte détectée	Suivez les instructions d'alerte affichées sur l'écran tactile.
	Problème lié à un objet réfléchissant	Si la zone à nettoyer comporte des éléments réfléchissants, par exemple une fenêtre, des miroirs ou des portes automatiques, retirez-les de l'itinéraire.
	Problème d'éclairage	Si la zone à nettoyer est soumise à la lumière directe du soleil ou à un éclairage puissant, fermez les rideaux et les stores ou modifiez l'éclairage. Après avoir modifié l'éclairage, scannez à nouveau le CED.
	Problème au niveau du sol	N'incorporez pas de marches ni de surfaces bosselées ou irrégulières dans l'itinéraire de nettoyage.
	Capteur sale	Nettoyez la caméra 2D/3D (capteur) et le capteur LIDAR avec un chiffon microfibrés.
	Interférence d'un corps étranger	Couchez délicatement la machine et retirez tout corps étranger coincé dans les roues.
	Problème de type de sol	Si le sol est glissant, utilisez la machine sur de la moquette/des tapis.
Dommmages	Contactez le centre d'assistance client spécifié par le distributeur.	

Problème	Cause principale	Solution
Impossible d'enregistrer l'itinéraire de nettoyage	Précision	La zone recommandée pour chaque itinéraire de nettoyage doit être inférieure à 500 m <sup>2</sup> . Si la zone de l'itinéraire de nettoyage est de 500 m <sup>2</sup> ou plus, des problèmes peuvent survenir, par exemple l'impossibilité d'enregistrer l'itinéraire de nettoyage.
	Problème temporaire	Redémarrez la machine et essayez à nouveau de programmer : 1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt. 2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt. 3. Retirez la batterie de la machine. 4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie. 5. Insérez la batterie dans la machine. 6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.
Détection de marches dans un endroit sans marches	Les capteurs anti-chute sont sales	Couchez délicatement la machine et nettoyez les capteurs anti-chute avec un chiffon microfibrés.
	Problème temporaire	Redémarrez la machine et relancez un nettoyage autonome : 1. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur arrêt. 2. Vérifiez que le bouton d'alimentation de la batterie secondaire est sur arrêt. 3. Retirez la batterie de la machine. 4. Attendez 30 secondes après avoir retiré la batterie. 5. Insérez la batterie dans la machine. 6. Placez l'interrupteur marche/arrêt sur marche.
Son anormal	Le sac à poussière est mal installé	Reportez-vous aux instructions d'installation du sac à poussière dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez correctement le sac à poussière.
	Le filtre HEPA est mal installé	Reportez-vous aux instructions d'installation du filtre HEPA dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez correctement le filtre HEPA.
	Le couvercle du bac à poussière est mal fermé	Reportez-vous aux instructions d'installation du couvercle du bac à poussière dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez correctement le couvercle du bac à poussière.
	La brosse est mal installée	Reportez-vous aux instructions d'installation de la brosse dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez correctement la brosse.
	Le bac collecteur est mal installé	Reportez-vous aux instructions d'installation du bac collecteur dans le Manuel d'utilisation Whiz et installez correctement le bac collecteur.
	Anomalie au niveau de la base de la machine	Couchez délicatement la machine et retirez toute saleté coincée dans l'orifice d'aspiration ou la brosse.
	Anomalie dans le bac à poussière	Vérifiez que le bac à poussière ne contient aucun corps étranger et que le sac à poussière n'est pas plein.
	Problème de roue	Couchez délicatement la machine et retirez tout corps étranger pris dans la roue, la roue avant ou la roulette arrière.
Impossible de se connecter au portail Whiz Connect	Problème d'identifiant/de mot de passe	Vérifiez que l'identifiant de connexion/le mot de passe sont corrects. Si tel n'est pas le cas, saisissez l'identifiant/le mot de passe corrects et réessayez. *Si vous ne connaissez pas l'identifiant/le mot de passe, contactez un administrateur.
	Problème de réseau	Vérifiez si le périphérique que vous utilisez est connecté à Internet.

<b>Problème</b>	<b>Cause principale</b>	<b>Solution</b>
Impossible d'accéder au portail Whiz Connect	Problème de réseau	Vérifiez si le périphérique que vous utilisez est connecté à Internet.
	URL incorrecte	Vérifiez que l'URL est correcte. Whiz Connect : <a href="https://whiz.softbankrobotics.com">https://whiz.softbankrobotics.com</a>
	Problème de navigateur/ système d'exploitation	Vérifiez que votre périphérique utilise l'une des versions de système d'exploitation suivantes : Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, macOS 10.12 Sierra ou versions ultérieures. De plus, assurez-vous d'utiliser la dernière version de Google Chrome ou de Microsoft Edge.