

## FAQ klimaatthermostaat

### **Vraag:**

Wanneer licht het kloksymbool in de thermostaat op?

### **Antwoord:**

Als er een klokprogramma is ingesteld en actief is of als de Easy Clock is ingeschakeld.

### **Vraag:**

Wat gebeurt er als ik op het handje symbool op de Klimaatthermostaat druk?

### **Antwoord:**

Er gebeurt niets. Dit symbool geeft aan dat de thermostaat zonder klokprogramma werkt.

### **Vraag:**

Wat gebeurt er met de functie Easy Clock als de batterij van de Klimaatthermostaat leeg is of de voeding eraf is?

### **Antwoord:**

Als de batterij leeg is of de voeding eraf dan doet de klok het niet meer. Nadat de Klimaatthermostaat weer aangesloten is op de voeding of de batterijen vervangen zijn, dan dient de Easy Clock opnieuw ingesteld te worden.

### **Vraag:**

Is het mogelijk dat meerdere splDer Klimaatthermostaten één Itho Daalderop CVE aansturen?

### **Antwoord:**

Ja, dit is mogelijk.

### **Vraag:**

Kunnen er meerdere Itho Daalderop CVE's met één klimaatthermostaat bediend worden?

### **Antwoord:**

Ja, er kunnen meerdere Itho Daalderop CVE's op één klimaatthermostaat worden aangesloten. Deze Itho Daalderop CVE's werken dan wel allemaal tegelijkertijd op dezelfde stand.

### **Vraag:**

Er is geen (goede) OpenTherm verbinding tussen de klimaatthermostaat en de cv- ketel. Wat kan ik daaraan doen?

### **Antwoord:**

Controleer of de thermostaat op de juiste klemmen van de ketel aangesloten is. Dit moeten dus de OpenTherm kamerthermostaat klemmen zijn. Controleer eventueel ook de bedrading tussen de ketel en de thermostaat en of de pootjes van de thermostaat niet verbogen zijn. Bij een juiste verbinding staat het thermometertje voor de temperatuur vast (niet knipperend) in beeld.

**Vraag:**

Hoe kan ik de kabel van de cv-ketel door de montageplaat van de klimaatthermostaat steken en aansluiten op de aansluitklemmen?

**Antwoord:**

Voor de doorvoer van kabel van de cv-ketel is het mogelijk om een extra uitsparing uit te breken in de montageplaat van de klimaatthermostaat. Hierdoor ontstaat er meer ruimte om de kabel door de montageplaat te leiden.

**Vraag:**

Hoe kan ik de thermostaat resetten naar fabrieksinstellingen?

**Antwoord:**

Haal de batterijen uit de thermostaat en plaats deze terug. Druk daarna 5 seconde op de home button totdat de thermostaat in binding modus staat (aan linkerkzijde een huisje en ventilator). Druk daarna 3 seconde op de plaats waar normaal de dauwdruppel staat. (Rechts onderin het scherm). De thermostaat zal nu opnieuw opstarten.

**Vraag:**

Is de spIDer thermostaat voorzien van een Openhaard functie?

**Antwoord:**

De spIDer thermostaat is niet voorzien van een Openhaard functie. Medio 2016 zal het mogelijk zijn om met spIDer diverse ruimtes apart te regelen. Als de openhaard dan aanstaat zullen de overige ruimtes individueel warmte toegevoerd kunnen krijg.

**Vraag:**

Is het mogelijk om met spIDer weersafhankelijk te regelen?

**Antwoord:**

Het is niet mogelijk om met spIDer weersafhankelijk te regelen. Met de komst van de modulerende ketels (OpenTherm gestuurd) is dit ook minder noodzakelijk met betrekking tot energiebesparing en comfort. Vooral bij huizen met voornamelijk vloerverwarming en of zonnering heeft weersafhankelijk regelen geen toegevoegde waarde.

## FAQ Powerplug

**Vraag:**

Is de Powerplug voorzien van een hoogspanningsbeveiliging?

**Antwoord:**

Nee, de Powerplug is niet voorzien van een hoogspanningsbeveiliging

**Vraag:**

Wat is het bereik van de RF-communicatie van de Powerplug en thermostaat?

**Antwoord:**

Het bereik van de RF-communicatie is altijd afhankelijk van de woonhuisconstructie. In een open veld geldt 30 meter.

**Vraag:**

Hoeveel Powerplugs kan ik aansluiten op één splDer Gateway?

**Antwoord:**

U kunt maximaal 50 Powerplugs aansluiten op één splDer Gateway.

**Vraag:**

Welk draadloos RF-protocol gebruiken de Powerplugs?

**Antwoord:**

De Powerplugs communiceren met de splDer Gateway via een draadloze technologie: RF, 868MHz.

**Vraag:**

Wat is de nauwkeurigheid van de Powerplug?

**Antwoord:**

De maximale afwijking van de Powerplug is 2 à 3%.

**Vraag:**

Wat is de functie van het knopje op de Powerplug?

**Antwoord:**

Met het knopje kan de Powerplug ter plaatse aan- of uitgeschakeld worden. Wanneer het knopje langer dan 3 seconden wordt ingedrukt zal de Powerplug weer volgens het ingevoerde klokschema op de site werken.

**Vraag:**

Mijn Powerplug werkt niet?

**Antwoord:**

Dit kan verschillende oorzaken hebben. Controleer het volgende:

1. Staat het klokprogramma van de Powerplug misschien uit? U kunt de Powerplug in dat geval activeren door op het knopje op de Powerplug te drukken.
2. Werkt het stopcontact wel? Steek de Powerplug in een ander stopcontact ter controle.
3. Sluit het toestel dat op de Powerplug is aangesloten op het stopcontact aan zonder de Powerplug ertussen: werkt deze nu wel?
4. Is het lampje op uw gateway groen? (Continu brandend lampje, zonder knipperen)

5. Is de Powerplug te ver van de gateway gemonteerd? Probeer een stopcontact dichterbij de Gateway.
6. Als u bovenstaande heeft geprobeerd en de Powerplug nog niet werkt, dan is deze mogelijk defect. Neem contact op met de Itho Daalderop helpdesk.

**Vraag:**

Mijn powerplug is niet actief / offline ?

**Antwoord:**

Zorg er voor dat de powerplug in een stopcontact zit en binnen het bereik van de Gateway (30 meter open veld). Druk daarna 10 seconde op de knop van de Powerplug om deze te resetten. Hierna is de Powerplug weer bereikbaar met app en web.

**Vraag:**

Kan ik een stekkerblok aansluiten op een Powerplug?

**Antwoord:**

Ja dit is mogelijk, u kan dan alle toestellen die aangesloten zijn op dit stekkerblok tegelijkertijd aan- of uitschakelen.

**Vraag:**

Is het mogelijk om een Powerplug aan te melden op een andere spider Gateway?

**Antwoord:**

Dit kan, maar niet zonder dat de Powerplug gereset is. Neem contact op met de Itho Daalderop helpdesk. Nadat de Powerplug gereset is moet de gebruiker de knop minimaal 10 seconden indrukken. Het lampje zal tijdens dan 10 seconden permanent branden. Als de knop wordt losgelaten wordt er verbinding met de nieuwe gateway opgezet en zal het lampje doven.

LET OP: De eerder gebruikte Gateway moet op dat moment uit staan of niet verbonden zijn met internet.

**Vraag:**

Als ik mijn Powerplug via internet uitschakel dan blijft de spider App nog steeds aangeven dat de Powerplug is ingeschakeld. Hoe kan dit?

**Antwoord:**

Dit kan veroorzaakt worden door een slechte internet verbinding.

Andersom, als je de Powerplug via je spider App uitschakelt, zal je eerst de website moeten vernieuwen (druk op F5), voordat je op internet de status van de Powerplug ziet wijzingen.

## FAQ Gateway

### Vraag:

Wat is het elektriciteitsverbruik van de spIDer Gateway?

### Antwoord:

De spIDer Gateway verbruikt ongeveer 35 kWh per jaar.

### Vraag:

Wat is de betekenis van de verschillende kleuren van de LED-lamp op de spIDer Gateway?

### Antwoord:

De betekenis is als volgt:

- groen knipperend led-lampje: het systeem is bezig met opstarten;
- groen led-lampje: de gateway is verbonden met het internet en spIDer web;
- geel knipperend led-lampje: de gateway krijgt geen verbinding met het internet
- geel led-lampje: de gateway krijgt geen verbinding met spIDer web.

### Vraag:

Het LED lampje op mijn Gateway blijft geel knipperen. Wat kan ik doen?

### Antwoord:

Dat betekent dat de spIDer Gateway geen verbinding met het internet kan krijgen. Check eerst of de ethernetkabel tussen router en de spIDer Gateway goed is aangesloten. Reset daarna de spIDer Gateway door de stekker er 15 seconden uit te halen en deze daarna weer terug te steken.

Als het lampje daarna nog steeds geel blijft knipperen volg dan de volgende stappen:

1. Check of uw internetverbinding correct werkt: surf naar een andere internetsite met uw PC om te kijken of uw internetverbinding actief is. Indien uw internetverbinding niet werkt, neem dan contact op met uw internetprovider.
2. Gebruik een andere ethernetkabel. Hiermee weet u of het probleem wordt veroorzaakt door de kabel.
3. Kijk de firewall van uw PC na. Mogelijk laat de beveiliging geen verbinding met het internet toe.
4. Kijk de settings van uw router na. Mogelijk laat de beveiliging geen verbinding via de datapoort toe.
5. Check met uw internetprovider of er zich een ander probleem voordoet.

### Vraag:

Het LED lampje op mijn Gateway brand continue geel. Wat kan ik doen?

### Antwoord:

Dat betekent dat de spIDer gateway geen verbinding krijgt met spIDer web.

1. Kijk de settings van uw router na. Mogelijk laat de beveiliging geen verbinding via de datapoort toe.

**Vraag:**

Wat gebeurt er als mijn internetverbinding tijdelijk niet beschikbaar is. Gaan mijn gegevens dan verloren?

**Antwoord:**

Uw oude en bestaande gegevens zullen niet verloren gaan. Gedurende de periode dat u geen internetverbinding heeft zal u uw verbruik niet kunnen volgen en ook uw pluggen niet kunnen beheren van op afstand. Indien u over een spIDer klimaatthermostaat beschikt kunt u deze gedurende die periode ook niet bedienen van op afstand.

**Vraag:**

Wat is het MAC-adres en/ of Serienummer van mijn spIDer Gateway en waar vind ik dit?

**Antwoord:**

Het MAC-adres en serienummer van de spIDer Gateway zijn unieke codes die aan uw account zijn (of worden) gekoppeld. U vindt ze op de sticker achter op de Gateway.

**Vraag:**

Kan ik een defecte spIDer Gateway vervangen door een nieuwe Gateway?

**Antwoord:**

Nee, dit kan niet zomaar. U dient het Mac-adres en Service-nummer van de nieuwe spIDer Gateway door te geven aan de Itho Daalderop helpdesk. Zij kunnen de nieuwe spIDer Gateway koppelen aan uw account.

**Vraag:**

Kan ik het praten van de Gateway uitschakelen?

**Antwoord:**

Ja dit kan, dit is iets wat we niet op afstand kunnen, hiervoor moet u zelf wat technische stappen ondernemen. Zie hiervoor de speciale handleiding op spIDer-web onder documentatie.

## FAQ Ventilatie

### **Vraag:**

Vanaf welke versie CVE is deze toepasbaar op splDer

### **Antwoord:**

Vanaf oktober 2012 leveren wij de CVE met print U1-V12. Vanaf deze versie U1 –V12 is de CVE geschikt voor communicatie met splDer. Dit type nummer staat op de sticker van de CVE print. (Vanaf versie U2 is de print eenvoudig te zien, omdat dan de print in een blauw bakje zit i.p.v. een grijs bakje).

### **Vraag:**

Mijn ventilatie is wel zichtbaar in app en web maar de ventilatie reageert niet op de bediening via app of web?

### **Antwoord:**

Er is iets misgegaan met de koppeling. Open de volgende link om een filmpje over deze koppeling te openen <https://youtu.be/dhA5fO2EjRY> en koppel op dezelfde wijze ook uw ventilatie aan de gateway.

## FAQ Website

### Vraag:

Klokprogramma : Ik heb problemen met het toevoegen van schakelinstellingen (grote "+") en of aanpassen schakeltemperaturen (kleine "+" en "-")

### Antwoord:

Vooraf bij de Chrome browser zijn dit soort problemen bekend. Vaak ligt dit aan extensies (Ad-Blockers) of openstaande andere web-sites. Sluit de browser af, start op nieuwe op en kijk of probleem verholpen is.

Zo nee, herstel Chrome naar zijn standaard instellingen met de volgende stappen:

1. Klik in de rechterbovenhoek van het browservenster op het Chrome-menu 
2. Selecteer **Instellingen**.
3. Klik onderaan op **Geavanceerde instellingen weergeven**.
4. Klik onder het gedeelte 'Instellingen herstellen' op **Instellingen herstellen**.
5. Klik op **Herstellen** in het dialoogvenster dat wordt weergegeven.

### Vraag:

Ik heb moeite om schakelmomenten te plaatsen na 23:00 uur.

### Antwoord:

Pak het schakelmoment met de muis of vinger vast aan de linkerkant, nu is het eenvoudiger om hem te plaatsen na 23:00 uur.

