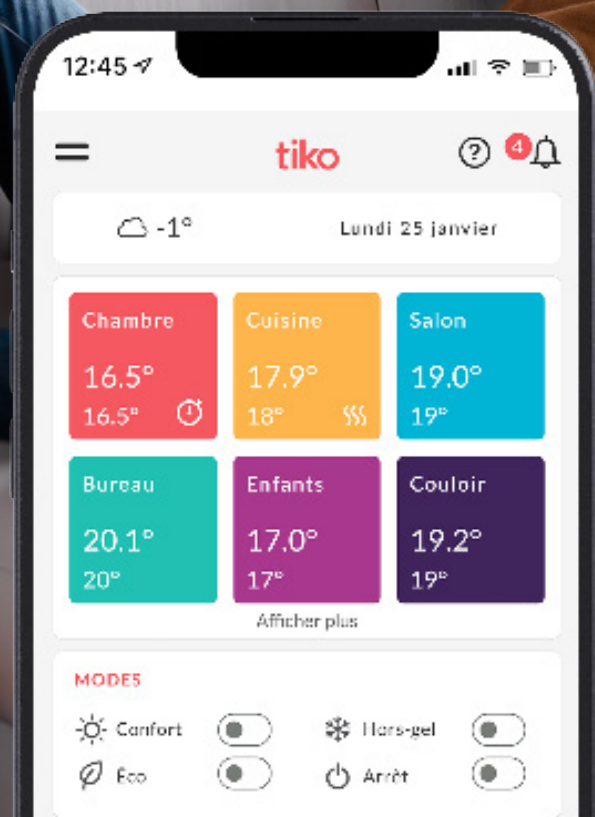


tiko

Fascicule d'aide



[Février 2025 - SAV]



Une entreprise du groupe **ENGIE**

Gestion des comptes utilisateurs

Changement d'adresse email

Procédure

Si un résident souhaite **changer l'adresse email associée à son compte**, il doit contacter directement le support client. Ce processus garantit la **sécurité des informations** de l'utilisateur et évite tout risque d'accès non autorisé.

Contact

Pour initier le changement, le résident peut **contacter le support via l'email**, le numéro de téléphone disponible sur le site de tiko, ou en utilisant le **formulaire de contact** sur l'application tiko.

Connexion simultanée sur le compte

Flexibilité

tiko permet aux utilisateurs de **se connecter simultanément sur le même compte depuis plusieurs appareils** sans interruption. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour les familles ou les colocataires qui souhaitent gérer ensemble leur système de chauffage.

Accès

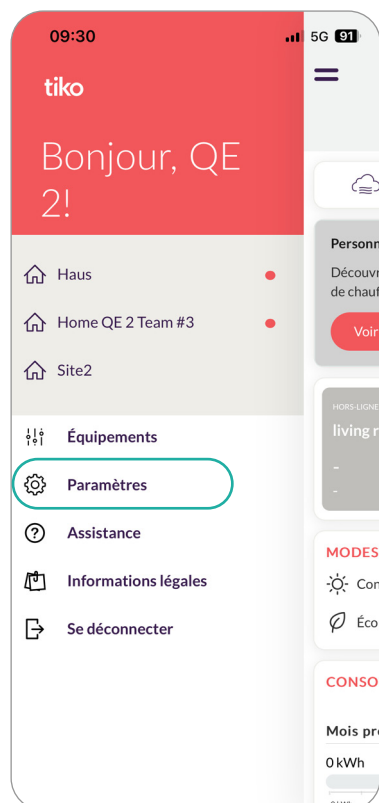
Pour utiliser cette fonction, **chaque utilisateur doit avoir les identifiants du compte**. Il est important de s'assurer que toutes les personnes ayant accès au compte sont dignes de confiance, car elles auront la capacité de modifier les réglages du système de chauffage.



Conseils pour assister les résidents

- **Sécurité des informations**
Encouragez les résidents à **garder leurs identifiants de connexion sécurisés** et à ne partager leur mot de passe qu'avec des personnes de confiance.
- **Support et assistance**
Informez les résidents que **l'équipe de support tiko est toujours disponible pour aider avec tout problème** ou question liée au compte, et qu'ils ne doivent pas hésiter à contacter le support en cas de besoin.

Mettre à jour les identifiants Wi-Fi



1

Dans l'application tiko, rendez-vous dans "Paramètres".

Vous retrouverez les paramètres pour le foyer actuel.



2

Sélectionnez "Mettre à jour les identifiants Wi-Fi"

Pour pouvoir changer le mot de passe, il faut que le Bluetooth soit activé (la géolocalisation n'est demandée qu'aux utilisateurs Android donc les utilisateurs iOS n'auront pas cette partie du message.)



3

Les liens redirigent vers la page de paramètres du téléphone afin d'activer les services demandés.

Une fois le Bluetooth et la géolocalisation (seulement pour Android) actifs, il faut cliquer sur "Mettre à jour des identifiants Wi-Fi".



4

À cette étape, il est important de se rapprocher d'un thermostat, muni des identifiants Wi-Fi. Il faut appuyer sur le bouton du thermostat pendant 1 seconde pour que la LED devienne jaune ou blanche.

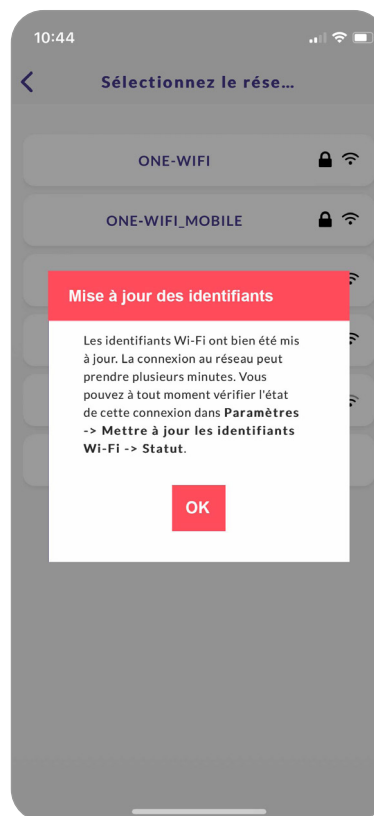
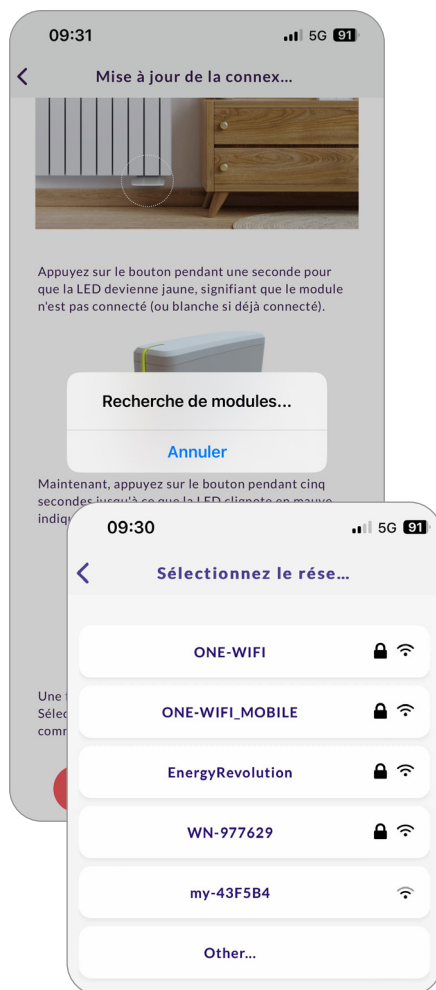


5

Ensuite, pressez le bouton pendant 5 secondes, jusqu'à ce que la LED clignote en mauve.

tiko

Mettre à jour les identifiants Wi-Fi (suite)



6

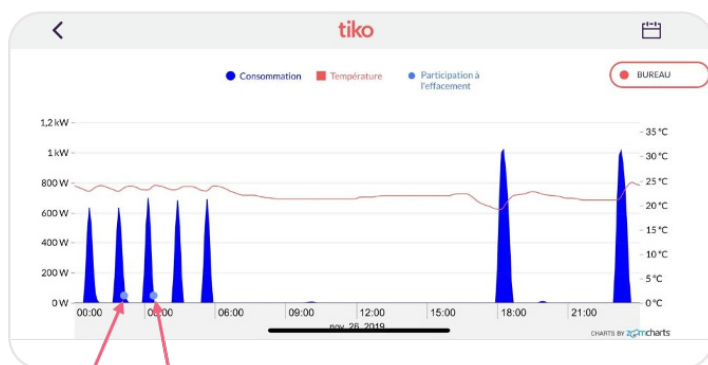
Sélectionnez le réseau de votre choix et saisissez le mot de passe du Wi-Fi.

L'icône "œil" permet de vérifier le mot de passe avant de valider la saisie.

Appuyez sur "Enregistrer" une fois que vous avez vérifié le mot de passe.

Modulation et effacement

Lors de la signature du contrat, l'habitant accepte de participer à la stabilisation du réseau. La stabilisation passe par des modulations de consommation.



Les activations de modulation sont indiquées par ces cercles bleus.

La modulation diffère ou anticipe le cycle de chauffe de l'habitant afin de stabiliser le réseau électrique, éviter les blackouts ou encore le recours aux énergies polluantes.

Pour schématiser :

Si la consommation électrique générale augmente et menace la stabilité du réseau

tiko va **décaler l'ordre de chauffe** de votre radiateur afin d'alléger le poids sur le réseau électrique.

Cela peut se traduire par **une légère différence** avec la température souhaitée.

Si la consommation électrique générale est insuffisante par rapport à la production d'énergie

tiko va **anticiper l'ordre de chauffe** de votre radiateur afin d'optimiser la production de l'énergie (verte). Cela peut se traduire par **une légère différence** avec la température souhaitée.



Si un habitant se plaint d'un écart entre la température ressentie et la température affichée sur l'application, nous vous invitons dans un premier temps à vérifier s'il y a eu une modulation de consommation sur ses radiateurs.

Dans cette situation, il suffit d'expliquer ce qu'est la modulation et rappeler qu'il n'y a qu'un degré de différence avec la température souhaitée.

Ajustement de la température en cas de problème

Vérification initiale de la température

Étape 1

Utilisez un thermomètre

Si un résident signale un **problème de température**, la première étape consiste à **vérifier la température réelle de la pièce à l'aide d'un thermomètre indépendant**. Cela permet de s'assurer que le problème vient bien du système de chauffage et non d'une perception erronée.

Étape 2

Comparaison avec l'application

Comparez la température mesurée avec celle indiquée par l'application tiko. Il peut y avoir un décalage qui nécessite un ajustement.

Modification de la température via l'application

Accès à l'assistance

Dirigez-vous vers la rubrique '**Assistance**' > '**dépannage**' dans l'application tiko.

Ajustement de la température

Vous pouvez **ajuster la température du thermostat de -/+ 5 degrés** par rapport à la température initialement mesurée par le système. Ce réglage permet de tester si un léger ajustement peut résoudre le problème.

Observation

Après avoir modifié les réglages, il est conseillé d'attendre 24 heures. Cela donne au système le temps de stabiliser la température ajustée dans toute la pièce.



Conseils pour communiquer avec les résidents

- **Patience et observation**
Encouragez les résidents à observer la température pendant les 24 heures suivantes et à noter si le changement a amélioré la situation.
- **Rapport des résultats**
Si le problème persiste après l'ajustement initial, les résidents doivent contacter le support tiko pour une investigation plus poussée.

Reprogrammation des radiateurs

1

Assurez-vous que les radiateurs sont activés

Vérifiez que le radiateur est allumé et fonctionne correctement. Cela peut paraître évident, mais c'est souvent la source du problème. Si le radiateur ne semble pas fonctionner, vérifiez si l'alimentation électrique est correctement branchée ou si un fusible n'a pas sauté.

2

Vérifiez les écrans

Si une horloge apparaît sur l'écran du radiateur, réglez la date et l'heure puis validez.

3

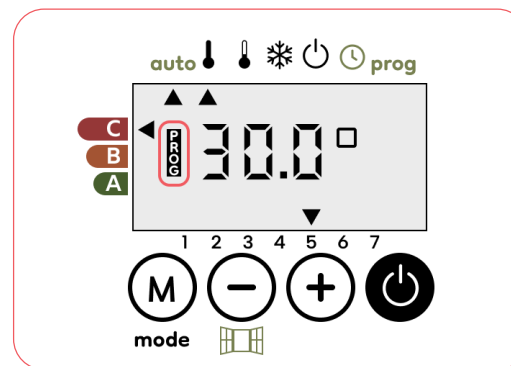
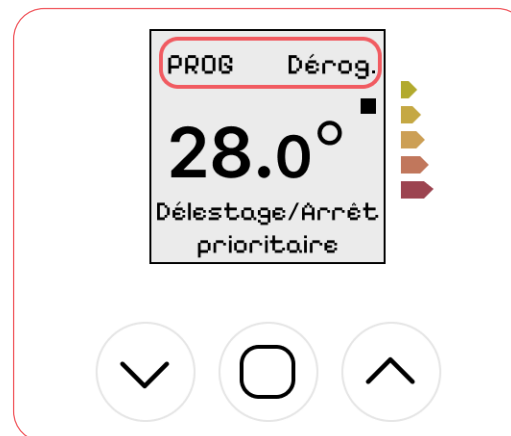
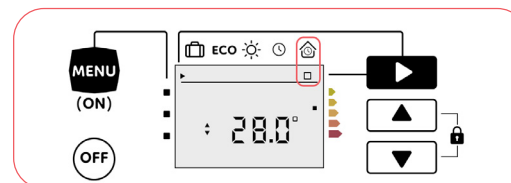
Passez en mode « Programmation »

Une fois vérifié que le radiateur est actif, assurez-vous qu'il est réglé sur le mode « Programmation ». Ce mode peut être indiqué par une icône d'horloge ou les termes « Prog » ou « Auto ». Si vous n'êtes pas sûr de savoir comment activer ce mode, jetez un œil à la notice du radiateur, section « programmeur externe » ou « gestionnaire d'énergie », et suivez les instructions pour sélectionner le bon réglage.

4

Max la température du radiateur

Pour permettre à l'application de contrôler efficacement votre radiateur, réglez au max la température du radiateur. Si le radiateur a un écran numérique, appuyez sur le bouton + jusqu'à la température maximum. Pour les modèles sans affichage numérique, tournez la molette jusqu'au bout.



Reprogrammation des radiateurs (suite)

5

Vérifiez les réglages du radiateur

Pour vérifier les réglages du radiateur, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Augmentez la température de consigne dans l'application jusqu'à ce qu'elle soit **5°C plus élevée que la température mesurée** dans la pièce.
2. Après 5 minutes, **vérifiez que le radiateur chauffe**.
3. Diminuez ensuite la température de consigne dans l'application jusqu'à ce qu'elle soit **5°C plus basse que la température mesurée** dans la pièce.
4. Après 5 minutes, **vérifiez que le radiateur a arrêté de chauffer**. Il est possible que le radiateur reste chaud même s'il a arrêté de chauffer. Si c'est le cas, rendez-vous dans la section "Équipements". (accessible via le menu latéral) de l'application pour vérifier que le radiateur ne consomme pas en ce moment.

Si le radiateur n'a pas chauffé et/ou n'a pas arrêté de chauffer au bon moment, il est toujours dérégulé. Essayez un autre mode et répétez le test.

Si le radiateur a chauffé et arrêté de chauffer au bon moment, il suit bien les ordres reçus de la solution tiko et est donc correctement réglé.



Conseils supplémentaires

- **Communication avec les clients**
Lorsque vous expliquez ces étapes aux résidents, soyez clair et patient. Montrez-leur comment effectuer les réglages eux-mêmes si possible, afin qu'ils puissent gérer de futures déprogrammations.
- **Documentation**
Encouragez les résidents à conserver la notice de leurs radiateurs à portée de main pour tout dépannage futur.
- **Assistance supplémentaire**
Si les problèmes persistent après ces vérifications, conseillez aux résidents de contacter le service client pour une assistance plus approfondie.

Bonnes pratiques

Pour bénéficier de nos nouvelles fonctionnalités, n'oubliez pas de mettre à jour l'application ou d'activer la mise à jour automatique.

Activez les notifications pour être informé(e) en cas d'alerte ou de nouvelles fonctionnalités.

Le cycle d'apprentissage des radiateurs

Votre thermostat connecté tiko est conçu pour **s'adapter spécifiquement à chaque radiateur** installé dans votre résidence. Ce processus d'adaptation, appelé « cycle d'apprentissage », est crucial pour assurer une gestion efficace et économique de la chaleur.

Déroulement du Cycle

Durée

Le cycle complet **dure environ 3 heures**, incluant 45 minutes de chauffe active.

Activation

Ce cycle **se déclenche automatiquement la première nuit** suivant l'utilisation du chauffage.

Interruption

Si pour une raison quelconque le cycle est interrompu (par exemple, si le radiateur est éteint ou si ses réglages sont modifiés), **il se relancera automatiquement la nuit suivante.**

Instructions pour les résidents installés

Non-interruption

Pendant la nuit du cycle d'apprentissage, **il est important de ne pas éteindre les radiateurs ni de modifier leurs réglages.** Cela permet aux thermostats de recueillir les données nécessaires pour optimiser le chauffage de la pièce.

Observation

Il n'y a pas besoin d'interagir avec le système pendant ce cycle. **Tout se fait automatiquement pour garantir votre confort sans effort.**



Conseils supplémentaires

- **Explication claire**
Assurez-vous que les résidents comprennent l'importance de ne pas interrompre le cycle pour bénéficier pleinement de l'efficacité du thermostat.
- **Patience et écoute**
Soyez à l'écoute des inquiétudes des résidents concernant le chauffage et rassurez-les sur le fonctionnement autonome et sécurisé du système.

Besoin d'aide ?

Notre Service Client est à votre écoute,
contactez-nous au 01 43 43 43 43

De 8h à 18h, du lundi au vendredi en été (1^{er} mai au 1^{er} octobre)
De 8h à 20h, du lundi au vendredi en hiver (2 octobre au 30 avril)

ou par email à
support-particuliers@tiko.fr

tiko