

## «PREMIERS SECOURS» POUR VOTRE POMPE À CHALEUR STIEBEL ELTRON

---

Vous avez un message de dysfonctionnement sur votre pompe à chaleur? Ou vous avez froid? Ce guide vous aidera à prendre les premières mesures rapidement et facilement, sans frais inutiles. Cherchez votre problème et passez en revue les points étape par étape.





## TEMPÉRATURES

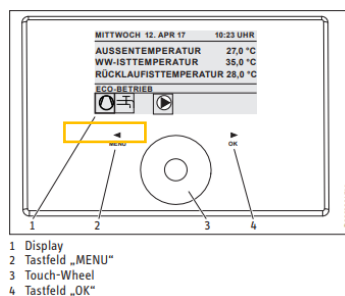
### Il fait (soudain) plus froid dans les étages supérieurs qu'au rez-de-chaussée.

- **Vérifier la pression et faire l'appoint d'eau de chauffage:**  
contrôlez la pression sur le manomètre, voir illustration à droite. La pression doit être comprise entre 1 et 2 bars. L'**aiguille noire** fait foi. Si la pression est inférieure à 1 bar, il faut alors rajouter de l'eau de chauffage. Si vous avez une station de remplissage d'eau de chauffage, veuillez ajouter de l'eau. Attendez un jour. Si vous n'en avez pas, c'est avec plaisir que nous vous en enverrons une. En général, dans un délai d'un jour. Veuillez nous appeler.
- **Vérifier la pompe à eau de chauffage:**  
Si la pression est normale, vérifiez si la puissance de la pompe à eau de chauffage peut être augmentée. Pour augmenter la puissance, voir l'illustration de droite. Attendez un jour.
- **Appeler Helion:**  
Si ni la pression ni la pompe à eau de chauffage ne remédient au problème, appelez-nous.



### Il fait trop froid ou trop chaud d'une façon générale

- **Régler correctement l'état de fonctionnement sur le régulateur:**
  - «Mode programme»: état normal. Celui-ci devrait être réglé.
  - «Mode ECO»: fonctionnement réduit. S'il fait trop froid, passer en mode programme.
  - «Mode confort»: fonctionnement accru qui augmente les températures d'environ 2 degrés de façon générale. S'il fait trop chaud, passer en «mode programme».
  - «Mode gel»: les températures descendent à environ 4 °C. Non recommandé. Passer en mode programme.
  - «Mode de secours»: à n'utiliser que si la pompe à chaleur est en panne. Veuillez contacter le fabricant.
- **Décaler la courbe de chauffe:**  
Si l'état de fonctionnement est correctement réglé, vous pouvez alors augmenter la puissance de chauffage. Pour ce faire, procédez comme suit:
  - «Menu» → «Paramètres» → «Circuit du chauffage 1» → «Pente de la courbe de chauffe»
  - Augmenter le facteur de 0,05 (plus chaud) ou le diminuer (plus froid) et appuyer sur «OK».
  - Répéter les opérations pour le «circuit de chauffage 2» s'il existe.
- Attendre au moins un jour pour voir le résultat. Le cas échéant, répéter de 0,05 supplémentaire.



### Certaines pièces sont froides

- **Purger l'air:** si vous avez des radiateurs, vous pouvez les purger.
- **Appeler Helion:** si vous avez un chauffage au sol ou si la purge ne sert à rien, veuillez vous rapprocher de Helion.



### L'eau chaude sanitaire (douche, robinet) n'est pas assez chaude

- **Augmenter la température dans le régulateur:**
  - «Menu» → «Paramètres» → «Eau chaude» → «Températures d'eau chaude»
  - Augmenter la «Consigne de confort».
  - Ne rien changer à la «Consigne ECO» (pour les périodes intermédiaires).
  - Attention: sélectionner 55 °C au maximum.
- **Contacteur le fabricant:** Si les ajustements n'apportent pas la chaleur souhaitée, veuillez appeler le fabricant.

Stiebel Eltron Service Hotline : +41 844 333 444

Service à la clientèle Stiebel Eltron

Helion Service Hotline: +41 32 677 55 30

Helion Aide & contact

Mode d'emploi

Stiebel WPM



## DYSFONCTIONNEMENTS DE LA POMPE À CHALEUR

### J'ai un message d'erreur sur le régulateur de la pompe à chaleur.

- **Acquitter:** notez le message d'erreur et acquittez-le.
- **Réinitialiser:** si la panne se reproduit, allumez et éteignez le régulateur en enlevant le fusible de la pompe à chaleur au niveau de l'interrupteur principal pendant 30 secondes, puis réinsérez-le.
- **Appeler le fabricant:** si le problème se reproduit, veuillez contacter le fabricant.

### La pompe à chaleur ne fonctionne plus ou le régulateur ne réagit plus.

- **Vérifier le fusible:** vérifier que le fusible de la pompe à chaleur est bien enclenché au niveau de l'interrupteur principal. Mettez-le en place.
- **Réinitialiser:** une fois que le fusible est inséré, retirez-le pendant 30 secondes, puis remettez-le en place.
- **Appeler le fabricant:** si le régulateur ne réagit toujours pas, veuillez contacter le fabricant.

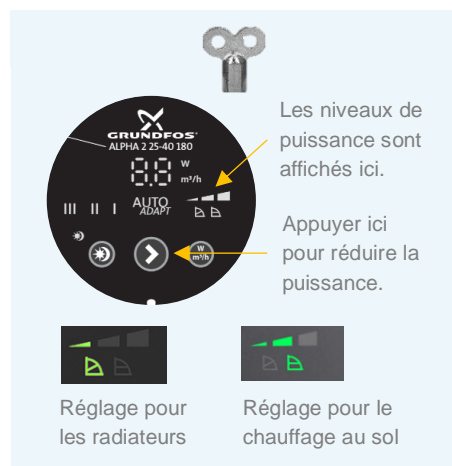
## BRUITS

### Ma pompe à chaleur fait des bruits étranges.

- **Appeler le fabricant:** appeler le fabricant en cas de bruits étranges atypiques ou fréquents.

### Les radiateurs font des bruits étranges.

- **Purger l'air:** purgez le radiateur.
- **Pompe à eau de chauffage:** Si les problèmes persistent, il faut alors réduire le débit du circulateur, voir les instructions à droite.
- **Appeler Helion:** si les problèmes persistent, appelez-nous.



## DE L'EAU SUR LE SOL

### Le sol de la chaufferie est mouillé.

- **Observer:** essayez de trouver la fuite ou d'exclure les sources possibles qui n'ont rien à voir avec le chauffage. Dans la mesure où il s'agit de peu d'eau, observez la situation pendant quelques heures ou quelques jours afin d'identifier la source.
- **Appeler Helion:** si vous avez identifié la fuite comme provenant du chauffage ou si vous n'êtes pas sûr, appelez-nous.

Stiebel Eltron Service Hotline : +41 844 333 444

[Service à la clientèle Stiebel Eltron](#)

Helion Service Hotline: +41 32 677 55 30

[Helion Aide & contact](#)

Mode d'emploi

[Stiebel WPM](#)