

Veelgestelde vragen en probleemoplossing

Inleiding

Dit document bevat FAQ (P1.P2) en Probleemoplossing (P3~P5).

Raadpleeg de Whiz-gebruikershandleiding voor het basisgebruik en de instellingen. De laatste versie van dit document en de Whiz-gebruikershandleiding zijn te vinden op "help.meetwhiz.com".

Als het probleem aanhoudt, zelfs na de implementatie van de oplossing, neem dan contact op met het klantenondersteuningscentrum (cc@icerobo.com) gespecificeerd door de distributeur.

Veelgestelde vragen (FAQ)

1. Over de machine

V. Is er een timerfunctie?

A. Er is geen timerfunctie.

V. Wat is de maximale grootte van het afval dat kan worden gestofzuigd? Kan het ook iets zwaars stofzuigen?

A. Afval van maximaal 3 cm groot (de grootte van de zuigopening) kan worden gestofzuigd. De grootte van het afval hangt af van de samenstelling van de vloer. Als zwaar afval niet naar de stofzak kan worden gestofzuigd, dan wordt het met een borstel geveegd en verzameld met de opvangbak.

V. Kan de machine worden gebruikt op natte vloeren?

A. Nee. Als de machine wordt gebruikt op een plaats waar vloeistof is gemorst of op een natte vloer, dan kan de vloeistof in de machine terechtkomen en een storing veroorzaken.
Zorg ervoor dat er geen vloeistof is op de reinigingsroute en dat de vloer niet nat is.

V. Kan één enkel code startpunt (HLC) worden gebruikt op verschillende vloeren?

A. Dat is niet aanbevolen. Gebruik een afzonderlijk HLC voor elke vloer.

V. Wijzigt de reinigingsmodus (Normale modus / Max.-vermogenmodus) automatisch?

A. De reinigingsmodi wijzigen niet automatisch. U kunt tussen de modi schakelen met een knop Max.-vermogenmodus.

V. Heeft de machine een veegfunctie?

A. De machine heeft geen veegfunctie. De enige beschikbare functie op deze machine is de droogzuigfunctie.

V. Kan ik de machine gebruiken als er voorwerpen op geplaatst zijn?

A. Plaats geen voorwerpen op de machine aangezien dit de werking van de noodstopknop, de stuurhendel of het aanraakscherm kan verstoren.

V. Hoe stofzuig ik afval dat tegen de muur ligt?

A. Tijdens autonoom reinigen blijft de machine op een bepaalde afstand van de muur om die niet te beschadigen. Bedien het product zelf als de reinigingszones zich dicht bij de muur bevindt.

V. Mag ik glas of andere scherpe voorwerpen stofzuigen?

A. Stofzuig geen glas of scherpe voorwerpen aangezien deze de machine kunnen beschadigen.

V. Waartoe dient de inschakelknop secundaire accu?

A. Deze wordt gebruikt om tijdens de pauze van de machine de accu te vervangen als die tijdens autonoom reinigen bijna leeg is.

2. Autonoom reinigen / aanleren

V. Als de machines obstakels (mensen, voorwerpen enz.) omzeilt tijdens autonoom reinigen, gaat de machine dan terug om de zone te reinigen waar er obstakels werden gedetecteerd?

A. De machine slaat de vermeden zone over en keert terug naar zijn originele reinigingsroute. De machine beschikt niet over een functie om terug te keren naar de plaats die ze heeft overgeslagen.

V. Kan autonoom reinigen 's nachts gebeuren (bij gedoofde lichten)?

A. Ja, autonoom reinigen kan in het donker gebeuren.

V. Worden op de machine foto's of video's opgeslagen?

A. Foto's en video's worden niet opgeslagen noch opgeroepen.

V. Kunnen liften worden opgenomen in de reinigingsroute?

A. Liften kunnen niet worden opgenomen.

V. Kunnen gewiste reinigingsroutes worden teruggezet?

A. Nee, ze kunnen niet worden teruggezet. U moet de reinigingsroute opnieuw aanleren.

V. Hebt u tips voor het aanleren van een reinigingsroute?

A. • Vermijd zones die een invloed kunnen hebben op autonoom reinigen. (Bedieningshandleiding van Whiz: Raadpleeg 'Voorzorgsmaatregelen bij het aanleren van een reinigingsroute')
• Maak op voorhand een inschatting van de reinigingsroute.
• Loop niet te snel en vermijd scherpe bochten tijdens het aanleren van de reinigingsroute.
• Leer een zo recht mogelijke reinigingsroute aan.
• Leg de reinigingsroute vooraf al eens af en ga na of er geen problemen zijn.

V. Hoe lang mag een reinigingsroute maximaal duren?

A. Bij een volledig opgeladen accu haalt de normale modus ongeveer 3 uur en de max.-vermogenmodus ongeveer 1,5 uur.

3. Accu / Acculader

V. Keert de machine automatisch terug naar de oplaadbasis wanneer de batterij bijna leeg is?

A. Nee.

V. Wat is de levensduur van de accu van de berichtenpieper?

A. Wanneer volledig opgeladen werkt deze maximaal ongeveer 48 uur, maar dit hangt af van hoe vaak de berichtenpieper wordt gebruikt.

V. Wat is de levensduur van de batterij van de machine?

A. Hoewel dit afhangt van de gebruiksomgeving, kan de batterij maximaal 800 keer worden opgeladen en gebruikt.

4. Gebruiksomgeving

V. Kan de machine worden gebruikt op een tatami?

A. Ja, ze kan op een tatami worden gebruikt. Maar als de tatami niet vlak is, kunnen de wielen de tatami beschadigen of kunnen de laden vast komen te zitten.

V. Kan de machine werken op afgevlakte hobbels?

A. De machine mag niet worden gebruikt op treden of hobbels. (Bedieningshandleiding van Whiz: Raadpleeg 'Veiligheidswaarschuwingen')
Om navigatieproblemen te vermijden moet u een reinigingsroute aanleren door de reinigingsruimte op te delen binnen en buiten de afgevlakte hobbels.

V. Kan de machine worden gebruikt op treden of hellingen?

A. Tijdens autonoom reinigen kan de machine hellingen van maximaal 0% aan. Ze kan dus niet werken op treden of hellingen. Neem bij het aanleren van een reinigingsroute geen hellingen of treden op die hoger zijn dan 1,5 cm in het gebied van de reinigingsroute (vb. groeven tussen vloeren, afvoerdeksels, liften en roltrappen, afgevlakte hobbels of dikke tapijten).

Probleemoplossing

Probleem	Hoofdoorzaak	Oplossing
De machine wordt niet ingeschakeld	Er is geen batterij geplaatst	Controleer de installatie-instructies in de Bedieningshandleiding van Whiz en plaats de volledig opgeladen batterij correct.
	Laag batterijniveau	Controleer de instructies voor het opladen van de batterij in de Bedieningshandleiding van Whiz en laad de batterij volledig op. Plaats de batterij in de machine en schakel de machine in.
	Tijdelijk probleem	Controleer of een volledig opgeladen batterij is geplaatst en start de machine opnieuw op: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan
De machine is moeilijk te draaien / de stuurhendel is zwaar	Probleem met het wiel	Leg de machine langzaam neer en verwijder vreemde voorwerpen die vastzitten aan het wiel, het voorwiel en het zwenkwiel achteraan.
	Probleem met de vloer	De machine werkt mogelijk niet goed op gladde vloeren of dikke tapijten. Gebruik de machine op een aanbevolen vloertype.
	Specificatie	Als de stuurhendel niet wordt opgetild, worden de wielen vergrendeld en kan de machine niet worden verplaatst.
	Beschadigd	Neem contact op met de klantenservice die door de distributeur is vermeld. Klantenondersteuningscentrum (cc@icerobo.com) gespecificeerd door de distributeur.
De stofzak is niet vol maar de fout zegt dat ze vol is	Het afval is verstopt geraakt	Controleer of er afval verstopt zit in de stofzak: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verwijder de stofzak en controleer of er geen vuil zit in de zone in de buurt van de ingang. 2. Verwijder de stofzak en controleer of er vuil zit bovenop de stofzak. 3. Controleer of er afval zit rond de borstel.
De borstel draait niet	Storing van een vreemd object	Leg de machine langzaam neer en verwijder vreemde objecten die vastzitten in de borstel.
	De borstel is niet correct gemonteerd	Controleer de montage-instructies van de borstel in de Bedieningshandleiding van Whiz en monteer de borstel correct.
	Tijdelijk probleem	Start de machine opnieuw op: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan

Probleem	Hoofdoorzaak	Oplossing
Afval wordt niet gestofzuigd / het zuigvermogen is zwak	Afmeting / gewicht van de voorwerpen	Afhankelijk van hun gewicht en afmeting zijn er voorwerpen die niet kunnen worden gestofzuigd.
	Probleem met het plaatsen van de stofzak	Controleer de installatie-instructies voor de stofzak in de Bedieningshandleiding van Whiz en controleer of de stofzak correct is geplaatst. Verwijder ook afval in de buurt van de installatiedeur van de stofzak.
	Probleem met de borstel / opvangbak	Verwijder afval dat vastzit in de opvangbak of borstel
	Probleem met het HEPA-filter	Verwijder vreemde voorwerpen die vastzitten in het HEPA-filter.
Autonoom reinigen start niet (stopt halverwege)	Tijdelijk probleem	Start de machine opnieuw op en probeer autonoom reinigen opnieuw: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan
	Alarm gedetecteerd	Volg de instructies van het alarm die op het aanraakscherm worden weergegeven.
	Probleem met reflecterend voorwerp	Als er zich in de reinigingszone reflecterende voorwerpen bevinden zoals vensterglas, spiegels of automatische deuren, verwijder ze dan uit de route.
	Probleem met de verlichting	Als de reinigingszone blootgesteld is aan direct zonlicht of sterk licht, sluit dan de gordijnen en jaloezieën of pas de verlichting aan. Scan het HLC opnieuw na het aanpassen van de verlichting.
	Probleem met de vloer	Voeg geen treden, hobbels of oneffen oppervlakken aan de reinigingsroute toe.
	De sensor is vuil	Reinig de 2D/3D-camera (sensor) en LIDAR-sensor met een microvezeldoek.
	Storing door een vreemd object	Leg de machine langzaam neer en verwijder vreemde objecten die vastzitten op het wiel, het voorwiel en het zwenkwiel achteraan.
	Probleem met het vloertype	Als de vloer glad is, laat de machine dan werken op tapijt.
Beschadigd	Neem contact op met de klantendienst die door de verdeler is vermeld. Klantenondersteuningscentrum (cc@icerobo.com) gespecificeerd door de distributeur.	

Probleem	Hoofdoorzaak	Oplossing
De machine maakt bochten of volgt de reinigingsroute niet tijdens autonoom reinigen	Tijdelijk probleem	Start de machine opnieuw op en voer autonoom reinigen opnieuw uit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan
	Alarm gedetecteerd	Volg de instructies van het alarm die op het aanraakscherm worden weergegeven.
	Probleem met reflecterend object	Als er zich in de reinigingszone reflecterende objecten bevinden zoals vensterglas, spiegels of automatische deuren, verwijder ze dan uit de route.
	Probleem met de verlichting	Als de reinigingszone blootgesteld is aan direct zonlicht of sterk licht, sluit dan de gordijnen en jaloezieën of pas de verlichting aan. Scan het HLC opnieuw na het aanpassen van de verlichting.
	Probleem met de vloer	Voeg geen treden, hobbels of oneffen oppervlakken aan de reinigingsroute toe.
	De sensor is vuil	Reinig de 2D/3D-camera (sensor) en LIDAR-sensor met een microvezeldoek.
	Storing een vreemd object	Leg de machine langzaam neer en verwijder vreemde objecten die vastzitten in de wielen.
	Probleem met het vloertype	Als de vloer glad is, laat de machine dan werken op tapijt.
	Beschadigd	Neem contact op met de klantenservice die door de verdeler is vermeld. Klantenondersteuningscentrum (cc@icerobo.com) gespecificeerd door de distributeur.
Kan reinigingsroute niet opslaan	Specificatie	De aanbevolen zone voor elke reinigingsroute is kleiner dan 500 m ² . Als de zone van de reinigingsroute 500 m ² of meer bedraagt, kunnen zich problemen voordoen zoals het niet kunnen opslaan van de reinigingsroute.
	Tijdelijk probleem	Start de machine opnieuw op en probeer het aanleren opnieuw: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan
Detecteert treden waar er geen zijn	De afgrondsensoren zijn vuil	Leg de machine langzaam neer en reinig de afgrondsensoren met een microvezeldoek.
	Tijdelijk probleem	Start de machine opnieuw op en voer autonoom reinigen opnieuw uit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zet de hoofdschakelaar uit 2. Controleer of de inschakelknop secundaire batterij uit staat 3. Verwijder de batterij uit de machine 4. Wacht gedurende 30 seconden na het verwijderen van de batterij 5. Plaats de batterij in de machine 6. Zet de hoofdschakelaar aan

Probleem	Hoofdoorzaak	Oplossing
Ongewoon geluid	De stofzak is niet correct geplaatst	Controleer de installatie-instructies voor de stofzak in de bedieningshandleiding van Whiz en plaats de stofzak correct.
	Het HEPA-filter is niet correct geplaatst	Controleer de installatie-instructies voor het HEPA-filter in de bedieningshandleiding van Whiz en plaats het HEPA-filter correct.
	De afsluiting van de afvalbak is niet goed gesloten	Controleer de installatie-instructies voor de afsluiting van de afvalbak in de bedieningshandleiding van Whiz en plaats de afsluiting van de afvalbak correct.
	De borstel is niet correct geplaatst	Controleer de installatie-instructies voor de borstel in de bedieningshandleiding van Whiz en plaats de borstel correct.
	De opvangbak is niet correct geplaatst	Controleer de installatie-instructies voor de opvangbak in de bedieningshandleiding van Whiz en plaats de opvangbak correct.
	Abnormale toestand aan de basis van de machine	Leg de machine langzaam neer en verwijder stof in de zuigopening of borstel.
	Abnormale toestand binnenin de afvalbak	Controleer of er vreemde voorwerpen in de afvalbak zitten en of de stofzak vol is.
	Probleem met het wiel	Leg de machine langzaam neer en verwijder vreemde objecten die vastzitten op het wiel, het voorwiel en het zwenkwiel achteraan.
Ik kan niet aanmelden op het portaal Whiz Connect	Probleem met ID / wachtwoord	Controleer of de ID / het wachtwoord voor aanmelden juist zijn. Als ze fout zijn, voer dan de juiste ID / wachtwoord in en probeer opnieuw. * Als u de ID / het wachtwoord niet kent, neem dan contact op met een beheerder.
	Probleem met het netwerk	Controleer of het apparaat dat u gebruikt verbonden is met het internet.
Ik krijg geen toegang tot het portaal Whiz Connect	Probleem met het netwerk	Controleer of het apparaat dat u gebruikt verbonden is met het internet.
	De URL is fout	Controleer of de URL juist is. Whiz Connect: https://whiz.softbankrobotics.com
	Probleem met de browser / het besturingssysteem	Controleer of het apparaat dat u gebruikt het volgende besturingssysteem heeft: Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, macOS 10.12 Sierra of recenter. Zorg er ook voor dat u de nieuwste versie van Google Chrome of Microsoft Edge gebruikt.