



# Guide de l'utilisateur

PULSAR PLUS  
FRANÇAIS

wallbox

## Sommaire

Recommandations de sécurité	3
Mentions légales	3
Consignes de sécurité	3
Recommandations relatives au connecteur	4
Bienvenue dans l'univers Wallbox	5
Familiarisez-vous avec votre Wallbox Pulsar Plus	6
État du chargeur	7
Découvrir myWallbox	9
Application Wallbox	10
1-Télécharger l'application	10
2-Créer un compte myWallbox / connexion	10
3-Ajouter votre premier chargeur	11
4-Liste des chargeurs	11
5-Synchronisation avec votre chargeur	12
6-Gérer le chargeur	12
7-Configuration	14
8-Modifier votre profil	17
Portail myWallbox	18
Créer un compte myWallbox	18
Accès au site Web	20
Premier accès	21
Utilisateurs	23
Menu du compte utilisateur	26
Entretien	27
Résolution des problèmes	27
Service	30

## Recommandations de sécurité

L'utilisateur est tenu de lire et de bien comprendre les consignes de sécurité fournies. Le non-respect des informations de sécurité et des consignes contenues dans ce manuel et imprimées sur le dispositif, ainsi que toute action contraire à ces dernières, peuvent causer une décharge électrique, un incendie et/ou des blessures graves et endommager le véhicule ou le dispositif Wallbox. Tout dommage résultant de telles actions ne sera pas couvert par la garantie. L'installation du dispositif Wallbox doit être effectuée par un électricien qualifié, conformément aux réglementations en vigueur. Les informations contenues dans le présent Guide d'installation ne dégagent pas l'utilisateur de son obligation de respecter toutes les normes et règles ou réglementations locales qui peuvent s'appliquer. Le chargeur Wallbox a été conçu, développé et fabriqué pour satisfaire aux exigences, aux dispositions et aux normes de sécurité conformément aux directives présentées dans la déclaration de conformité.

## Mentions légales

Ce document a pour objectif de servir de guide de référence quant au fonctionnement du chargeur. Les images du produit présentées ne sont fournies qu'à titre d'illustration et peuvent légèrement différer du produit réel. Wallbox se réserve le droit d'apporter des changements aux spécifications du produit, aux processus s'y rapportant et à la documentation à tout moment, sans aucun préavis.

## Consignes de sécurité

- N'utilisez pas le produit en cas de constat de défauts physiques, tels que fissures, bris, corrosion ou autres dommages. Dans un tel cas, veuillez contacter votre distributeur.
- Seul un spécialiste agréé ou un employé qualifié est habilité à ouvrir, démonter, réparer, modifier ou adapter le dispositif Wallbox. Toute modification non autorisée du dispositif Wallbox annule la garantie offerte par le fabricant.
- Il est interdit d'effectuer des modifications ou des conversions non autorisées.
- Des précautions particulières doivent être observées en cas de port d'implant électronique. Veuillez contacter le fabricant de votre dispositif médical pour connaître les effets potentiels que le processus de recharge peut avoir.
- N'enlevez aucun avertissement figurant sur le dispositif, tel que les symboles de sécurité, les avertissements, les plaques signalétiques, les plaques d'identification ou les marquages présents sur les câbles.
- Protégez votre Wallbox contre tout choc qu'il pourrait subir.
- La borne de recharge ne possède pas d'interrupteur d'alimentation propre. Respectez toujours les règles et réglementations locales qui s'appliquent en matière d'électricité.
- Les chargeurs Wallbox ne peuvent être utilisés que dans la limite des paramètres de fonctionnement spécifiés et à une température ambiante comprise entre -25 °C et 40 °C.
- N'utilisez pas votre chargeur Wallbox dans des conditions climatiques défavorables susceptibles de nuire au véhicule ou au dispositif Wallbox. Évitez d'ouvrir le couvercle sous la pluie.

## Recommandations relatives au connecteur

- Avant toute utilisation, vérifiez toujours que le câble de charge et les contacts ne sont pas endommagés ou contaminés.
- N'utilisez jamais un câble de charge endommagé, ni le système de raccordement fourni avec le véhicule, ni une prise du réseau électrique pour recharger le véhicule.
- N'utilisez jamais de contacts sales ou mouillés.
- Ne branchez le connecteur qu'à la prise du véhicule et à des prises de courant du réseau électrique protégées contre l'eau, l'humidité et les liquides.
- Une fois le processus de recharge arrêté, le connecteur du véhicule et la fiche du dispositif peuvent être débranchés. N'employez jamais la force pour débrancher le connecteur du véhicule ou de la prise électrique. Cela constituerait un geste dangereux susceptible de causer de graves blessures voire la mort.
- Le temps nécessaire à la recharge complète ainsi que la durée de déblocage peuvent varier selon la borne de recharge et le véhicule électrique.
- Certains véhicules peuvent démarrer avec le câble de charge branché. Pensez bien à le débrancher avant de prendre la route.
- N'utilisez pas le câble de charge avec une rallonge ou un adaptateur.
- Si le connecteur émet de la fumée ou commence à fondre, ne touchez jamais le câble de charge. Si possible, arrêtez le processus de recharge. Dans tous les cas, coupez l'alimentation électrique du dispositif Wallbox.
- Ne laissez pas le câble de charge à la portée des enfants.
- Faites attention de ne pas marcher sur le connecteur ou le câble.
- Le câble ne doit EN AUCUN CAS être pincé lorsqu'il est branché au véhicule.



Importantes informations concernant l'élimination appropriée du produit conformément à la Directive 2012/19/CE. Lorsqu'il est devenu définitivement inutilisable, le produit ne doit pas être éliminé comme un déchet standard. Il doit être confié à un centre de collecte des déchets spéciaux faisant l'objet d'un tri sélectif ou à un distributeur qui propose ce service.

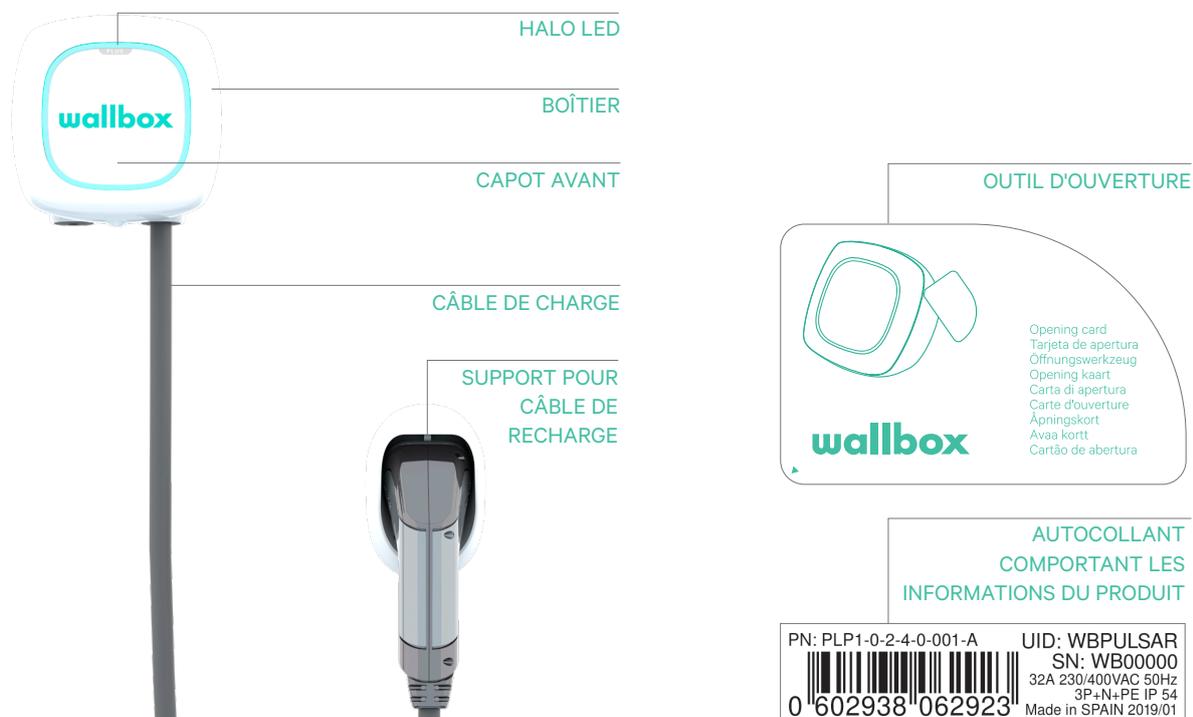
# Bienvenue dans l'univers Wallbox.

Félicitations pour votre achat du système révolutionnaire de recharge de véhicule électrique à la pointe de la technologie, conçu pour répondre à vos besoins quotidiens. Ce guide d'utilisation vous indique comment recharger votre véhicule électrique, et vous informe par ailleurs des fonctionnalités de base qui vous permettront d'interagir avec le chargeur Wallbox Pulsar Plus.

wallbox

## Familiarisez-vous avec votre Wallbox Pulsar Plus

Avant la première utilisation, prenez quelques instants pour examiner de plus près votre Wallbox Pulsar Plus.



Une fois votre Wallbox Pulsar Plus prêt et sous tension, vous l'utiliserez via l'application Wallbox. Utilisez le portail myWallbox pour obtenir des informations sur la consommation, le temps de charge, le coût de la consommation d'électricité ou les sessions téléchargées de votre chargeur.

Le micrologiciel est spécialement conçu pour contrôler et gérer intégralement le processus de charge par le biais de commandes simples, mais n'oubliez pas que vous aurez toujours la possibilité de simplement brancher le dispositif pour effectuer la recharge, sans autre manipulation.

wallbox

## État du chargeur

Le Wallbox Pulsar Plus dispose d'un halo LED qui indique l'activité de charge par le biais d'un code couleur intuitif.



### PRÊT

Le chargeur reste dans cet état lorsqu'il n'est pas connecté à un véhicule. Il est prêt à être utilisé.



### CONNECTÉ

Le chargeur détecte qu'il est connecté à un véhicule. Le chargeur peut rester dans cet état pour plusieurs raisons:

- En attente d'une demande de la part du véhicule: correspond à une période où le véhicule ne cherche pas à se recharger, même si le chargeur est prêt. Cela peut se produire pour l'une des raisons suivantes :
  - La batterie du véhicule est chargée au maximum.
  - Phase transitoire entre le branchement au véhicule et le démarrage de la charge.
  - Phase transitoire entre la reprise de la charge et le démarrage de la charge.
- Charge suspendue: l'utilisateur a mis la charge en pause par le biais de l'application.
- Fin de la programmation: lorsqu'une session programmée est terminée, le chargeur arrête la charge.



### CONNECTÉ - PROGRAMMÉ

Lorsque le Pulsar est connecté au véhicule, si le halo est turquoise et clignote, une charge est programmée dans les 12 heures à venir. Il ne chargera pas avant l'heure de début programmée.

## État du chargeur



### CHARGE EN COURS

Le processus de charge a commencé et le véhicule est en train de se recharger pour le prochain trajet.



### VERROUILLÉ

Le chargeur est verrouillé. Seul un utilisateur autorisé peut le déverrouiller. L'authentification de l'utilisateur doit être effectuée via l'application Wallbox ou le portail myWallbox.



### ERREUR

Le chargeur est mode panne. N'essayez pas d'effectuer une recharge dans cette situation. Contactez le service Wallbox pour obtenir de l'aide à ce sujet.

Découvrir myWallbox.

wallbox

## Application Wallbox

### 1 Télécharger l'application



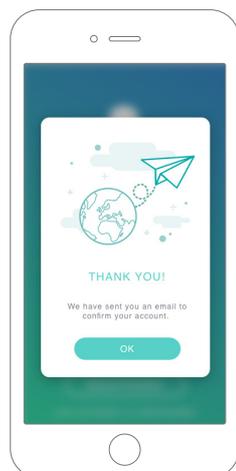
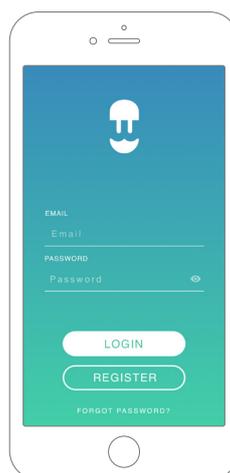
Avant de commencer, nous vous recommandons de télécharger l'application Wallbox sur votre smartphone et de créer un compte myWallbox pour pouvoir gérer le chargeur à distance. L'application Wallbox est disponible sur PlayStore et AppStore.

Pour télécharger l'application Wallbox, scannez le code QR.



### 2 Créer un compte myWallbox / Se connecter

Si vous êtes déjà enregistré en tant qu'utilisateur, utilisez votre adresse e-mail et votre mot de passe pour vous connecter à l'application.



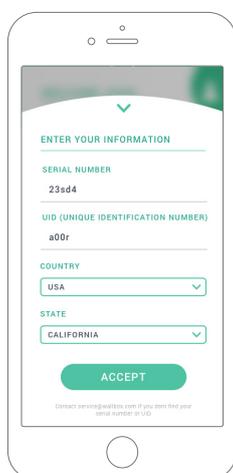
Pour la première utilisation, vous devez disposer d'un compte pour accéder à l'application Wallbox. Cliquez sur le bouton « Inscription » pour accéder au formulaire d'inscription, dans lequel vous indiquerez vos informations personnelles. Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche alors à l'écran.

wallbox

## Application Wallbox

Vous recevrez un e-mail dans votre boîte de réception pour confirmer votre compte. Si l'e-mail ne se trouve pas dans votre boîte de réception, vérifiez le dossier de courrier indésirable.

Une fois l'e-mail ouvert, cliquez sur le bouton « Confirmer » pour commencer à utiliser votre compte.



### 3 Ajouter votre premier chargeur

Si aucun chargeur n'est encore associé à votre compte, cliquez sur « J'ai déjà un chargeur » pour ajouter un chargeur à votre compte.

Ajoutez votre chargeur en cliquant sur le bouton + de la page d'accueil, entrez le numéro de série de votre chargeur, l'UID, le pays et l'état/région..



### 4 Liste des chargeurs

Sur cette page, vous trouverez les informations suivantes concernant le chargeur :

- Nom du chargeur : par défaut, le numéro de série du chargeur est affiché. Il est néanmoins possible de le modifier.
- Type de connexion actuel : La connexion Bluetooth ne s'affiche que lorsque le chargeur est allumé et à proximité.
- État du chargeur : Si le chargeur est affiché en gris, il est inaccessible ; sinon, il apparaît en vert.

## Application Wallbox

### 5 Synchronisation avec votre chargeur

Lorsque vous vous connectez à un chargeur, les sessions de charge sont synchronisées avec le stockage en ligne myWallbox via l'application. Le pourcentage de sessions synchronisées est affiché.



### 6 Gérer le chargeur

Cette page s'affiche lorsque vous êtes connecté au chargeur. Les commandes de la moitié supérieure de l'écran vous permettent d'effectuer les actions suivantes :

- Sélectionner l'intensité de charge à l'aide de la roue.
- Verrouiller/déverrouiller le chargeur.
  -  Chargeur verrouillé, appuyer pour le déverrouiller.
  -  Chargeur déverrouillé, appuyer pour le verrouiller.
- Suspendre/repandre la charge.
  -  La charge est suspendue, appuyer pour lancer la charge.
  -  Charge en cours, appuyer pour mettre en pause
- Accéder au menu de configuration du chargeur.
- Programmer une session de recharge.

## Application Wallbox



### PROGRAMMATIONS

La moitié inférieure de l'écran montre les horaires programmés. Pour modifier ou supprimer une programmation, appuyez sur les trois points verticaux à droite de la programmation.

Pour définir une nouvelle programmation, appuyez sur le bouton Horloge. Le menu suivant apparaît.

Sélectionnez les horaires de DÉMARRAGE et de FIN de charge ainsi que les jours de la semaine selon ce que vous souhaitez. Notez que par défaut, tous les jours de la semaine seront actifs (fond bleu).

Appuyez enfin sur ACCEPTER pour l'envoyer vers le chargeur.

### STATISTIQUES

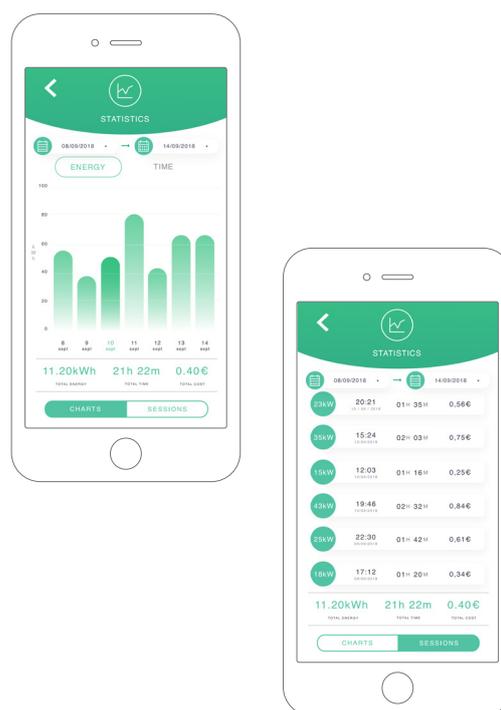
La moitié inférieure de l'écran, en dessous des programmations, affiche une synthèse des statistiques de charge du mois en cours.

Lorsque vous accédez à l'écran des statistiques, les sessions affichées correspondent au mois en cours. L'écran peut être divisé en deux parties :

Filtrage par dates des sessions: Vous pouvez sélectionner n'importe quelle plage de dates pour obtenir à l'écran les sessions sur cette période.

Affichage des données en tenant compte du filtrage: L'affichage des données peut se faire de deux manières : en mode diagramme et en mode liste.

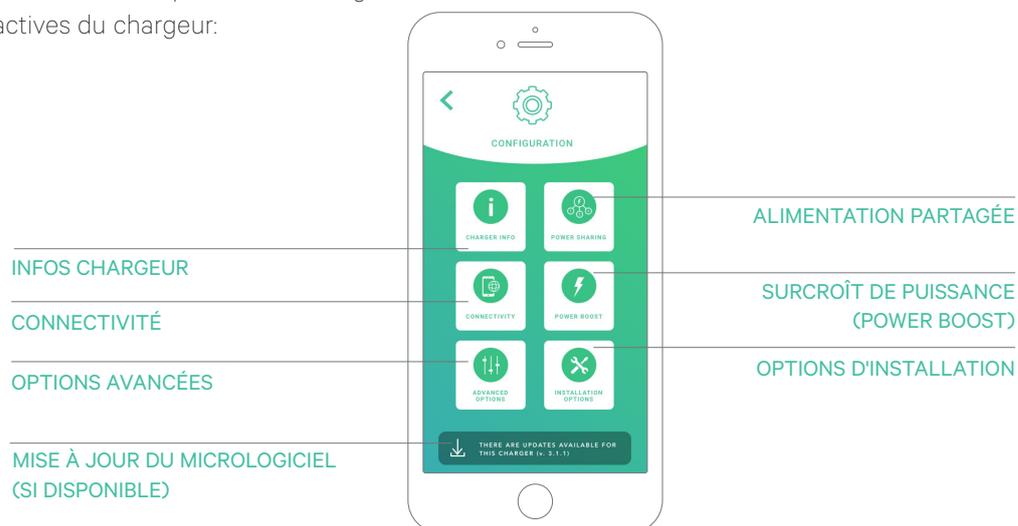
- Mode diagramme: affiche les données en fonction de l'énergie ou du temps de charge.
- Mode liste: affiche une liste de toutes les sessions entre les dates sélectionnées.



## Application Wallbox

### 7 Configuration

En appuyant sur le bouton d'affichage de la configuration du chargeur, vous trouverez les options de configuration actives du chargeur:



#### INFOS CHARGEUR

Cette option affiche des informations concernant le chargeur.

- Nom : Cliquez pour modifier.
- Numéro de série
- Version du chargeur
- Intensité max. par phase
- Limitation d'intensité réglable

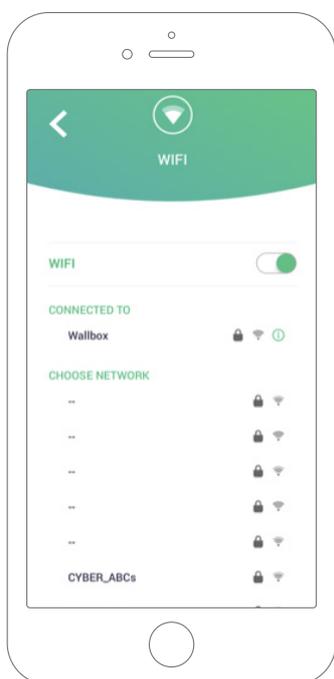
Après chaque modification dans cette section, assurez-vous de cliquer sur «Enregistrer» pour que les modifications soient bien prises en considération.

## Application Wallbox

### CONNECTIVITÉ

Le Pulsar Plus offre une méthode de connexion supplémentaire:

- par Wi-Fi

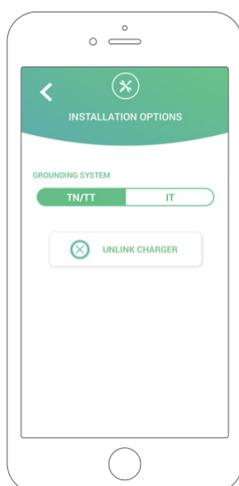


### par Wi-Fi

La connexion Wi-Fi du chargeur peut être activée ou désactivée. Une fois activée, la liste des réseaux disponibles apparaîtra. En cliquant sur l'un d'entre eux, vous vous connecterez au réseau ou, si celui-ci est protégé, il vous sera demandé d'entrer le mot de passe.

Pour connaître les informations relatives au réseau une fois la connexion effectuée, cliquez sur l'icône. 

## Application Wallbox



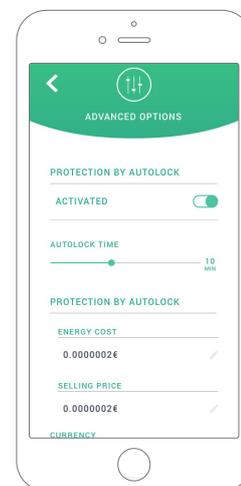
### OPTIONS AVANCÉES

Dans les options avancées, vous pouvez modifier le coût énergétique du chargeur afin d'obtenir une estimation du coût de ses sessions de charge. Vous pouvez également effectuer une restauration du système de votre chargeur à partir de cet écran.

### OPTIONS D'INSTALLATION

Les options d'installation du chargeur qui peuvent être sélectionnées dans cet écran comprennent:

- La dissociation du chargeur de votre compte utilisateur.



### ALIMENTATION PARTAGÉE

S'il est prévu que votre chargeur fasse partie d'une infrastructure intelligente de partage d'alimentation, veuillez vous assurer de disposer des consignes nécessaires pour effectuer cette installation. En cas de doute, contactez votre revendeur.

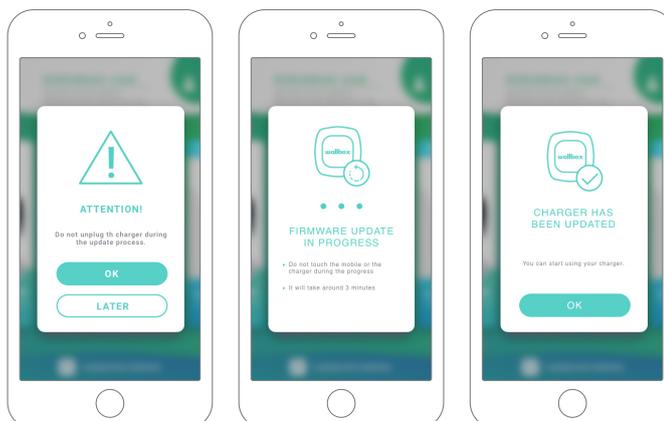
### SURCROÎT DE PUISSANCE (POWER BOOST)

S'il est prévu que votre chargeur intègre une infrastructure Power Boost, veuillez vous assurer de disposer des consignes nécessaires pour effectuer cette installation. En cas de doute, contactez votre revendeur.

## Application Wallbox

### MISE À JOUR DU MICROLOGICIEL

Le micrologiciel du chargeur peut être mis à jour pour incorporer de nouvelles fonctionnalités et améliorations. Lorsqu'une mise à jour du micrologiciel est disponible, une notification s'affiche dans l'application. Touchez la notification contextuelle pour démarrer le processus de mise à jour du micrologiciel et suivez les étapes indiquées.

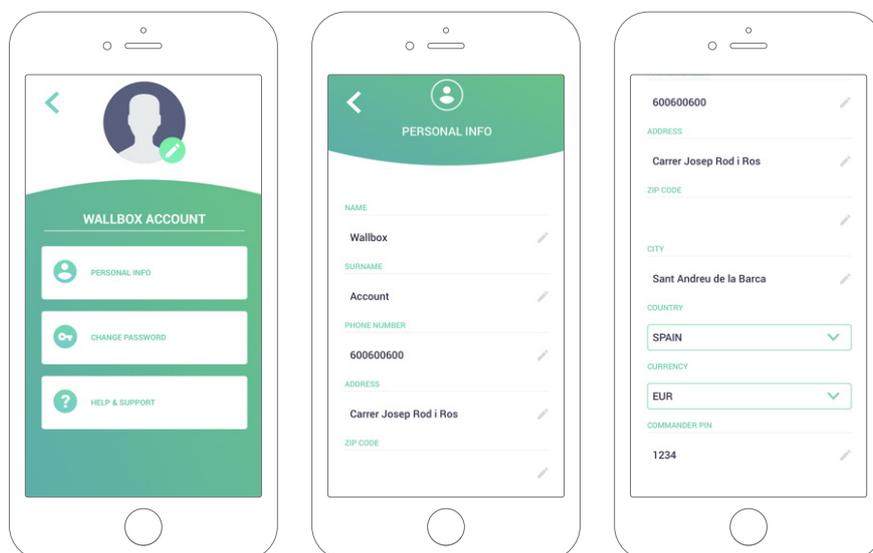


Notez que la fonction de mise à jour du micrologiciel nécessite que le chargeur soit connecté à Internet. À la fin du processus, un message de confirmation s'affiche.

## 8 Modifier votre profil

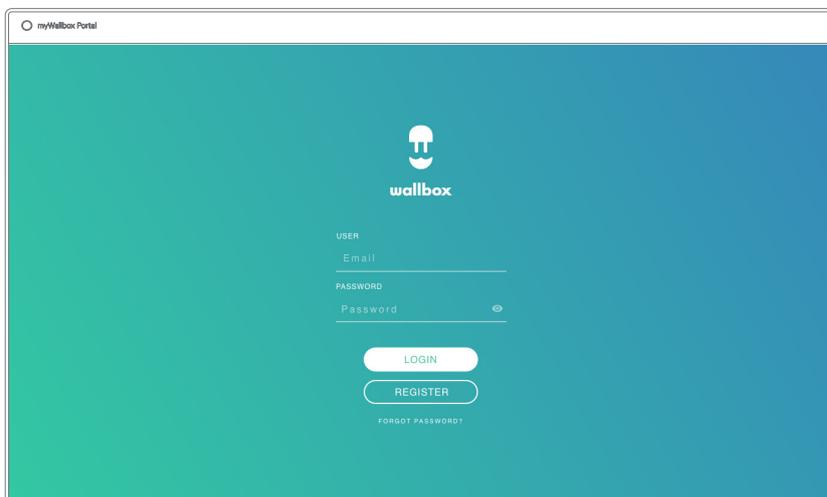
Vous pouvez modifier les informations de votre compte myWallbox dans cette section. Modifiez vos données personnelles, modifiez le mot de passe de votre compte myWallbox ou la devise que vous souhaitez utiliser.

Vous pouvez également ajouter une photo de vous à votre profil myWallbox.



## Portail myWallbox

Premier accès au portail myWallbox. URL : <https://my.wallbox.com/login>

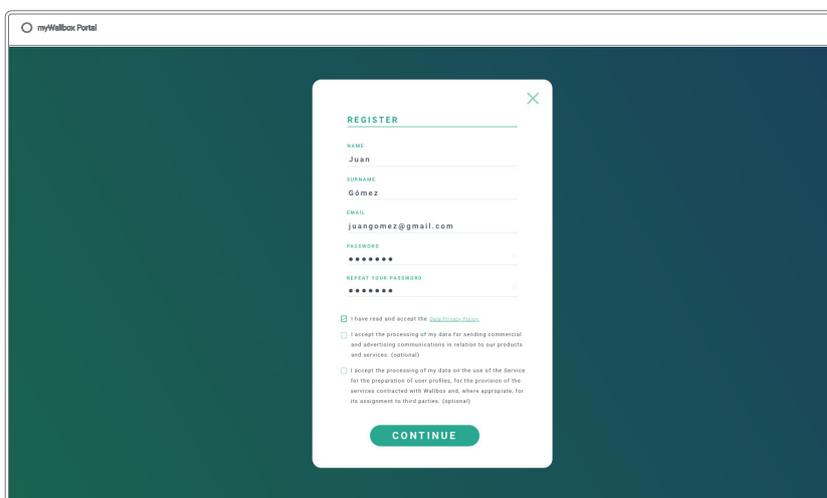


REMARQUE :

Si vous avez déjà créé un compte par le biais de l'application Wallbox, utilisez les mêmes nom d'utilisateur et mot de passe lorsque vous accédez au site Web. Sinon, créez un nouveau compte dès maintenant sur le site Internet.

## Créer un compte myWallbox

Cliquez sur le bouton d'inscription. Une fenêtre contextuelle d'inscription s'affiche.

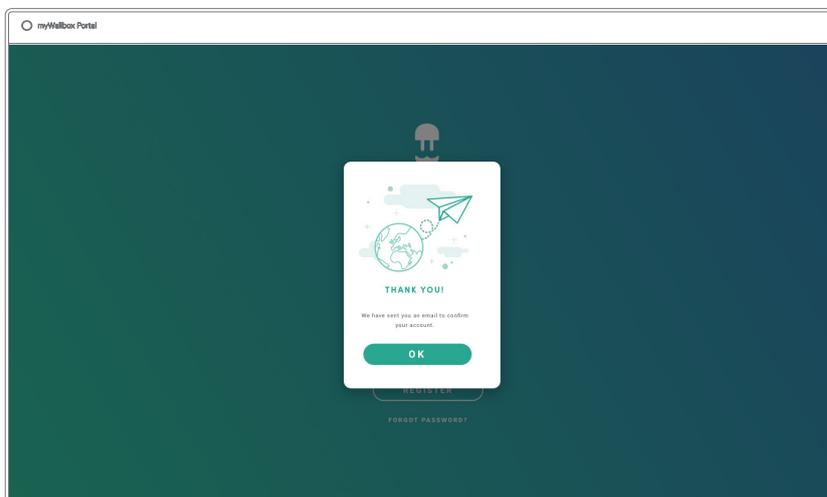


Fournissez les informations personnelles demandées et continuez.

wallbox

## Portail myWallbox

Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît alors.



Par la suite, vous recevrez un e-mail pour confirmer votre compte.

Si l'e-mail ne se trouve pas dans votre boîte de réception, vérifiez le dossier de courrier indésirable.



Dans cet e-mail, cliquez sur le bouton «Confirmer» pour commencer à utiliser votre compte.

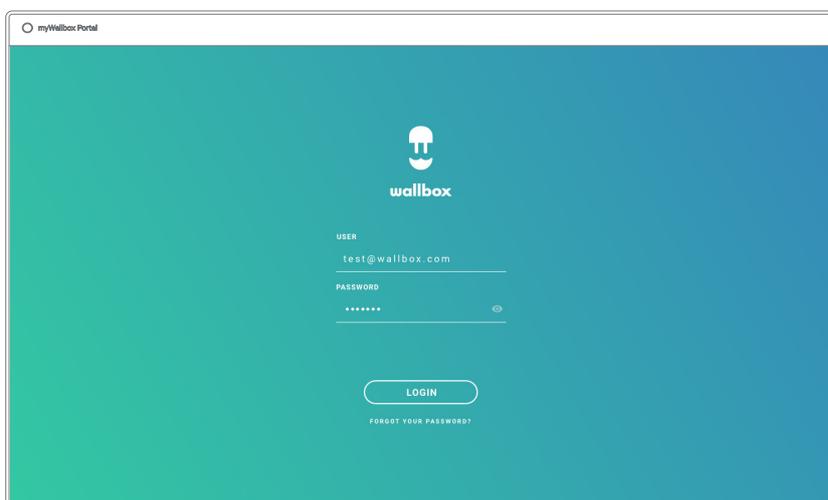
## Portail myWallbox

Une fois votre compte créé, vous appartierez à un groupe dans lequel vous serez le super-administrateur. Lorsque d'autres utilisateurs vous inviteront à rejoindre leurs groupes, vous ne serez pas le super-administrateur. Vous ne serez qu'un administrateur ou un utilisateur, selon les spécifications de leur invitation de groupe.

### Accès au site Web

#### CONNEXION

Une fois votre compte confirmé, il vous suffit de vous connecter au site Web myWallbox.

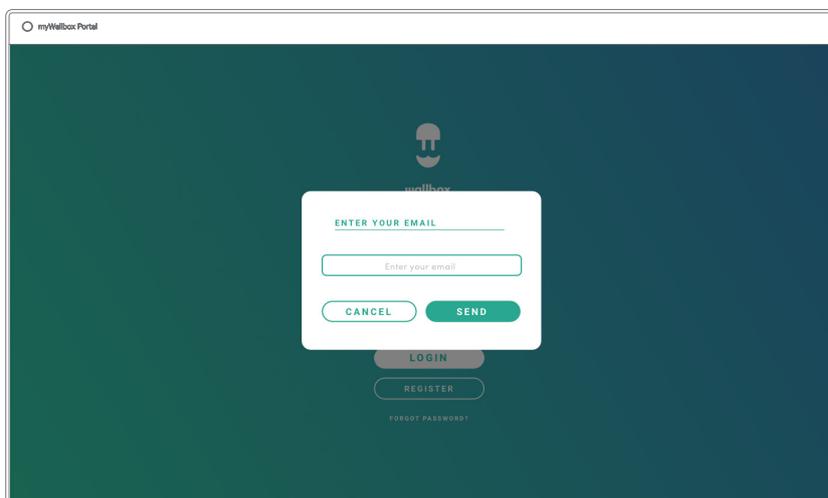


Vous êtes alors redirigé vers la page principale de myWallbox.

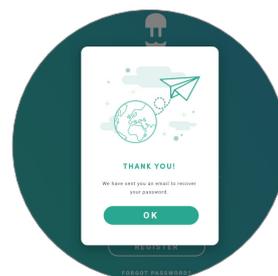
#### MOT DE PASSE OUBLIÉ

Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, cliquez sur le lien «Mot de passe oublié?» sous le formulaire de connexion.

Remplissez le formulaire en indiquant votre e-mail et continuez.



Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît alors.



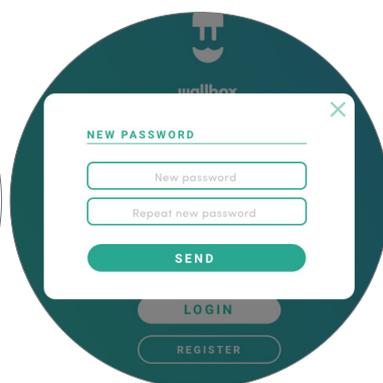
# wallbox

## Portail myWallbox

Par la suite, vous recevrez un e-mail contenant les instructions pour créer un nouveau mot de passe. Si l'e-mail ne se trouve pas dans votre boîte de réception, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable.



Dans cet e-mail, cliquez sur le bouton «Réinitialiser le mot de passe» pour commencer à utiliser votre compte.



Après avoir cliqué sur ce lien, vous êtes de nouveau redirigé vers le site et la fenêtre contextuelle de réinitialisation de mot de passe apparaît.

Remplissez le formulaire en y inscrivant deux fois de suite votre nouveau mot de passe et continuez.

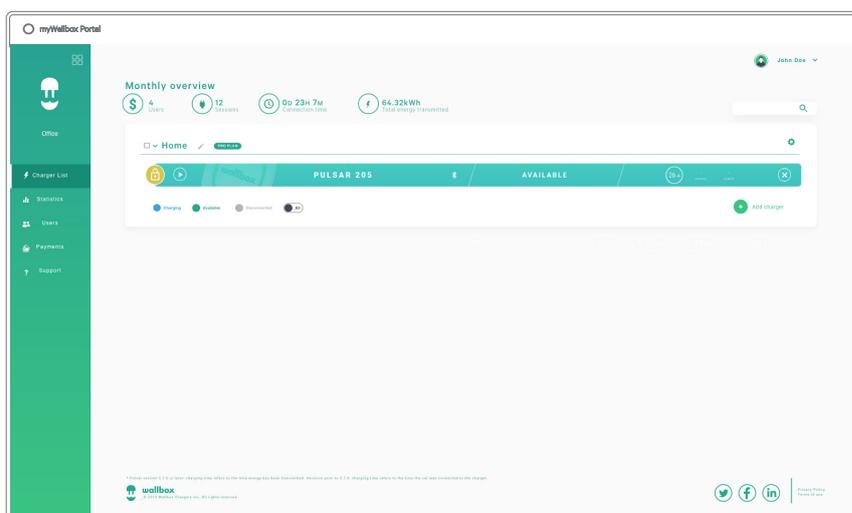


Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît.

Vous pouvez maintenant vous connecter à l'aide de votre nouveau mot de passe.

## Premier accès

Une fois connecté à votre compte sur le site myWallbox, vous êtes redirigé vers la page principale myWallbox qui affiche la liste de tous les chargeurs associés à votre compte.



## Portail myWallbox

### INFORMATIONS SUR LE CHARGEUR

Une fois que le chargeur est lié au compte, il est possible de vérifier les informations du chargeur en question à partir du compte utilisateur myWallbox.



Les informations affichées sont les suivantes :

État de verrouillage : En jaune, le chargeur est verrouillé. En vert, le chargeur est déverrouillé.

Représentation du chargeur.

Nom du chargeur / numéro de série du chargeur. Initialement, c'est le numéro de série du chargeur qui s'affiche. Cependant, vous pouvez modifier le nom dans la section Informations du chargeur, et le nouveau nom apparaîtra à la place.

Type de connexion Internet actuel. Une icône indiquant la connexion apparaît à partir du moment où le chargeur est connecté à Internet pour la première fois (avant la première connexion, il n'y a pas d'icône). Les types de connexion disponibles ici incluent : Wi-Fi et 3G/4G. La connexion Bluetooth ne s'affiche jamais ici.

- Hors connexion
- Prêt
- Partage de l'alimentation : Maître non configuré
- Connecté : En attente de la prochaine programmation
- Connecté : Mis en pause par l'utilisateur
- Connecté : En attente d'une demande de la part du véhicule
- Connecté : fin de la programmation
- Charge en cours
- État non disponible
- Verrouillé, ne charge pas
- En attente du déverrouillage du chargeur pour charger
- Connecté : mise en file d'attente par Power Boost
- Erreur

Lorsque le chargeur est branché : Informations sur la charge en cours.

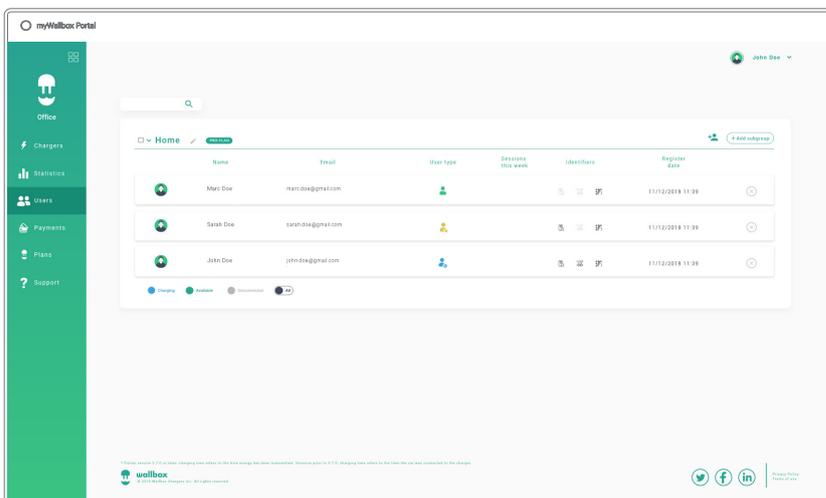
Dans le cas d'un chargeur débranché : Dernière date de connexion/synchronisation

En cliquant sur un élément d'information, vous êtes redirigé vers la page d'information du chargeur.

# Portail myWallbox

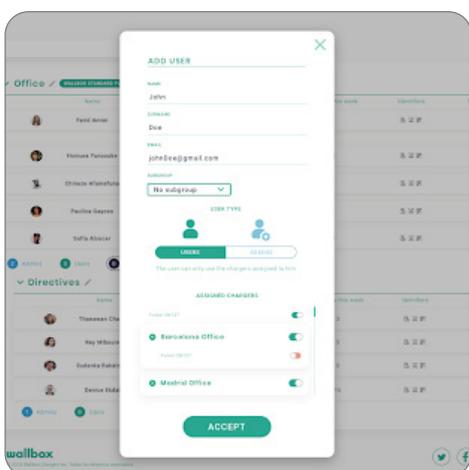
## Utilisateurs

Gérez les utilisateurs qui ont accès aux chargeurs.



### AJOUTER UN UTILISATEUR À VOTRE GROUPE

Ajoutez un utilisateur nouveau ou existant au groupe pour lui donner accès aux chargeurs.

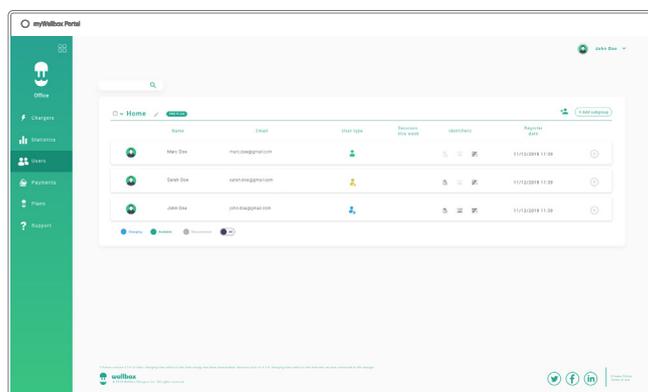
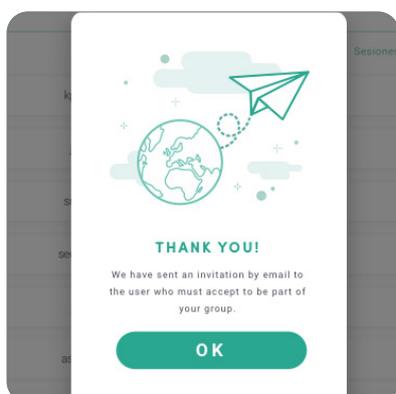


Fournissez les informations concernant l'utilisateur et définissez les autorisations de l'utilisateur ou de l'administrateur.

Utilisateur: Donnez-lui accès aux chargeurs sélectionnés dans la liste des chargeurs ci-dessous.

Administrateur: Donnez-lui accès à tous les chargeurs de votre groupe et accordez-lui la possibilité de gérer les chargeurs et les utilisateurs sur place.

## Portail myWallbox



Une fois l'invitation envoyée, une fenêtre contextuelle apparaît pour confirmer qu'une invitation a été envoyée à l'utilisateur.

Ensuite, l'utilisateur invité apparaît automatiquement dans la liste des utilisateurs (s'il n'apparaît pas, actualisez la page).

### INFORMATIONS CONCERNANT L'UTILISATEUR

Une fois que l'utilisateur est lié au groupe, il est possible de voir les informations principales dans la liste des utilisateurs.



Les informations affichées par cet élément sont les suivantes :

**Prénom et nom de l'utilisateur.**

**E-mail de l'utilisateur.**

**Type d'utilisateur:**

-  Super-administrateur
-  Administrateur
-  Utilisateur

**Nombre de sessions:** Nombre de sessions effectuées par l'utilisateur en question.

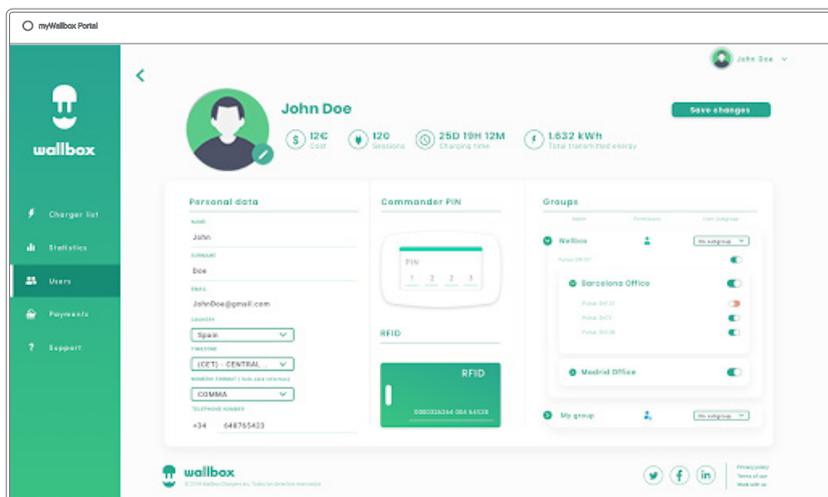
**Date d'inscription.**

**Bouton Supprimer.** Supprimer l'utilisateur du groupe actuel (cela ne supprime pas le compte utilisateur). Celui-ci n'est pas toujours disponible.

## Portail myWallbox

### INFORMATIONS DE L'UTILISATEUR

Accédez aux informations du compte utilisateur en cliquant sur l'utilisateur dans la liste des utilisateurs.



De là, vous serez en mesure:

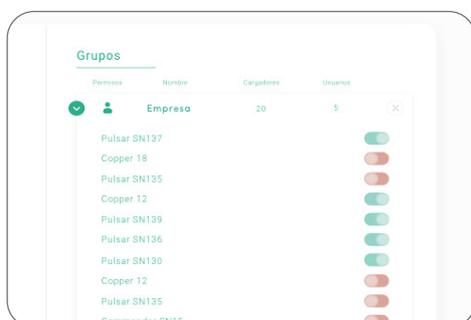
- D'obtenir les informations principales de l'utilisateur.
- De modifier la valeur RFID (s'applique uniquement aux modèles Wallbox Commander 2 et Copper).
- D'obtenir la liste des chargeurs affectés/non affectés à l'utilisateur à partir du groupe, d'affecter/désaffecter des chargeurs à partir de/vers l'utilisateur.

### Informations concernant l'utilisateur

Les informations de l'utilisateur peuvent être visualisées mais pas modifiées – à part la valeur RFID.

### Liste des chargeurs

Liste des chargeurs des groupes d'utilisateurs. Cette liste offre entre autres la possibilité de savoir quels chargeurs sont disponibles pour l'utilisateur et d'affecter/désaffecter les chargeurs à partir de l'utilisateur.



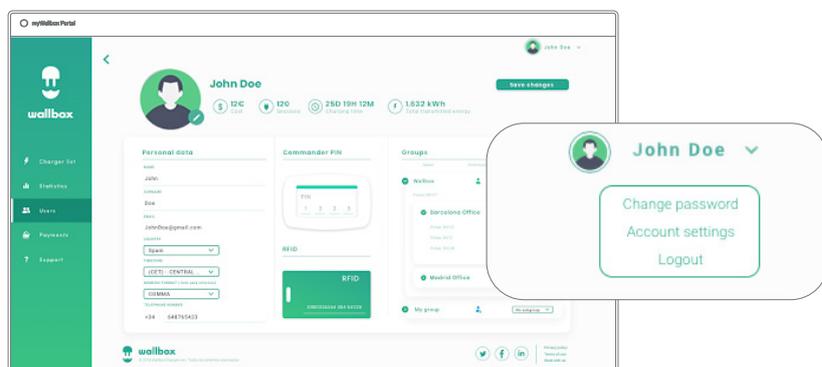
Signification des couleurs :

- Impossible de modifier l'affectation du chargeur car il s'agit d'un utilisateur administrateur.
- Utilisateur affecté au chargeur. En cliquant sur le commutateur, l'affectation est retirée pour l'utilisateur.
- Utilisateur non affecté au chargeur. En cliquant sur le commutateur, l'utilisateur est affecté au chargeur.

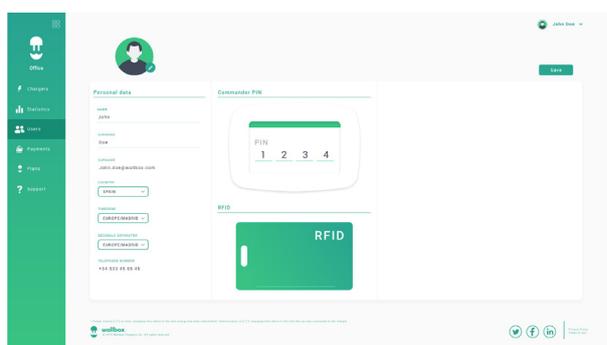
## Portail myWallbox

### Menu du compte utilisateur

En haut à droite de l'écran, vous pouvez accéder à la configuration utilisateur.



À cet endroit, vous pourrez modifier votre configuration utilisateur.



## Entretien

Prenez des précautions pour assurer un entretien approprié:

- Votre Wallbox ne contient pas de pièces dont l'utilisateur peut s'occuper. Seul un électricien qualifié peut ouvrir et modifier votre Wallbox.
- Pensez toujours à vérifier que l'alimentation est coupée avant de procéder au nettoyage de votre chargeur.
- Si vous souhaitez nettoyer votre Wallbox, nous vous conseillons d'utiliser un chiffon doux, sec ou humide. N'utilisez pas de pulvérisation ou de jet d'eau direct pour nettoyer votre chargeur Wallbox.
- Il est obligatoire d'utiliser l'élément ou le support de protection fourni en tant qu'accessoire afin d'éviter que le connecteur chute, que des saletés s'y infiltrent ou que celui-ci subisse d'autres dégâts liés aux intempéries.

## Résolution des problèmes

### GÉNÉRAL

Le chargeur ne se met pas sous tension

Cela peut venir du fait que le courant n'atteint pas la Wallbox. Le disjoncteur est peut-être déconnecté ou a sauté. Veuillez vérifier le disjoncteur et vous assurer qu'il fonctionne. Appuyez sur le bouton de test du disjoncteur - cela doit entraîner sa déconnexion.

La session de charge n'a pas commencé

Cela peut s'expliquer par l'une quelconque des raisons suivantes:

- La recharge du véhicule est programmée pour plus tard.
- Le véhicule est complètement chargé.
- Le véhicule peut présenter un dysfonctionnement, vérifiez le véhicule.
- La fiche de charge n'est pas correctement branchée, branchez-la de nouveau.
- Il peut arriver que la fiche de charge soit sale ou endommagée ; assurez-vous qu'elle est en bon état.
- La session de charge a été programmée lorsque le pistolet du véhicule électrique était raccordé à la voiture. Par conséquent, la session de charge n'a pas été prise en compte. Veuillez supprimer la charge programmée et vérifier que le pistolet du véhicule électrique n'est pas branché. Ensuite, synchronisez l'application avec le Wallbox, puis programmez la session de charge.

Le véhicule ne s'est pas complètement rechargé, le temps de charge est supérieur à la normale ou le véhicule ne se charge qu'à faible puissance

Lorsque la session de charge du véhicule est presque terminée, la vitesse de charge commence à chuter.

En revanche, si le chargeur ou le véhicule détectent une température trop élevée, la puissance de charge est réduite pour des raisons de sécurité.

D'autre part, vous devrez peut-être mettre à jour le micrologiciel du chargeur. Rendez-vous dans votre application Wallbox, sélectionnez Paramètres et vérifiez si une petite fenêtre contextuelle indiquant « Des mises à jour sont disponibles pour ce chargeur » se trouve en bas. Le cas échéant, sélectionnez ceci et mettez à jour le micrologiciel du chargeur.

Si le véhicule ne se charge qu'à une faible puissance et n'a jamais été chargé à une puissance plus élevée, veuillez vous rapprocher de l'installateur afin qu'il puisse vérifier le sélecteur d'intensité à l'intérieur du chargeur Wallbox.

Le câble de charge ne se déconnecte pas du véhicule

Le véhicule n'a pas mis fin à la session de charge. Terminez la session de charge depuis le véhicule avant de débrancher le câble de charge. Consultez le manuel d'utilisation du véhicule pour savoir comment procéder, car chaque véhicule comporte ses impératifs propres.

## CONNECTIVITÉ

L'application Wallbox ne peut pas se connecter au chargeur

Assurez-vous que le Bluetooth est activé sur votre smartphone ou sur votre tablette.

La portée BLE est inférieure à 10 mètres; vous devez donc rester dans le périmètre correspondant.

Désactivez et activez le Bluetooth de votre téléphone, puis essayez de vous connecter à nouveau.

Fermez l'application Wallbox et ouvrez-la de nouveau.

Vérifiez que la dernière version de l'application a été téléchargée sur votre téléphone. Pour ce faire, le plus simple est de désinstaller l'application Wallbox, puis de la réinstaller.

Si vous utilisez le Bluetooth avec de nombreux autres appareils, il arrive que les signaux se croisent, et par conséquent la communication n'est pas toujours possible. Si tel est le cas, veuillez activer et désactiver le Bluetooth et réessayez de vous connecter au chargeur.

Il n'y a pas de couverture Wi-Fi là où le chargeur est installé

S'il n'est pas possible d'installer le chargeur ailleurs, un répéteur Wi-Fi peut s'avérer une solution viable. Le chargeur peut également être connecté à Internet à l'aide d'un câble Ethernet.

Une formule sous forme d'abonnement appelée «Wallbox Always Connected» («Wallbox toujours connecté») peut être achetée auprès de notre équipe commerciale afin que votre chargeur puisse toujours être connecté à Internet.

Il existe une couverture Wi-Fi, mais des problèmes de connexion se présentent

Assurez-vous que vos réseaux Wifi et Internet fonctionnent correctement.

- Essayez de connecter un autre appareil. Vérifiez que le réseau est actif et qu'il peut être connecté à Internet.
- Redémarrez votre routeur et vérifiez les connexions.
- Ouvrez les ports de votre routeur. Pour connecter votre chargeur, les ports suivants devront être ouverts :
  - TCP 80 Utilisé pour le transfert de données
  - UDP 123 Utilisé pour la synchronisation temporelle
- Connectez-vous en utilisant un autre réseau Wi-Fi.

The logo for Wallbox, featuring the word "wallbox" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are white and set against a dark teal background.

Si aucun autre réseau Wi-Fi n'est disponible, vous pouvez créer un réseau Wi-Fi en utilisant les données mobiles de votre téléphone portable, qui fera office de point d'accès Wi-Fi. Voici comment procéder avec votre téléphone:

iPhone (iOS 12):

1. Paramètres
2. Données mobiles
3. Point d'accès individuel
4. Au niveau du chargeur, sélectionnez le point d'accès que vous avez créé avec votre iPhone

Android (Pie):

1. Paramètres
2. Réseau et paramètres
3. Point d'accès et fonction modem
4. Point d'accès Wi-Fi
5. Sélectionnez l'activation
6. Au niveau du chargeur, sélectionnez le point d'accès que vous avez créé avec votre téléphone Android.

Astuce : L'activation du point d'accès pour la première fois donne lieu au remplissage des champs avec les données de paramétrage par défaut, telles qu'un nom et un mot de passe de réseau.

Connectez votre Wallbox à ce nouveau réseau Wi-Fi.

Déconnexions du réseau Wi-Fi

Si le chargeur a perdu sa connexion Wi-Fi, redémarrez simplement votre chargeur Wallbox. Il se reconnectera alors automatiquement.

Vérifiez également que votre modem Wi-Fi fonctionne correctement.

Messages d'avertissement

Votre alimentation secteur est constamment contrôlée par le Wallbox afin d'assurer un fonctionnement sans risques. Si l'un des paramètres est en dehors de la plage de fonctionnement correcte, le Wallbox ne vous permettra pas de recharger votre véhicule et affichera un message d'avertissement à l'écran:

Indisponibilité de la borne de recharge:

- Coupez le disjoncteur et patientez quelques secondes avant de le remettre en fonction
- Si cela ne fonctionne pas, consultez votre installateur afin de vérifier que le sélecteur d'intensité n'est pas sur les positions 0, 8 ou 9.

Borne de recharge non alimentée:

- Débranchez le câble de charge du véhicule. Ensuite, coupez le disjoncteur, attendez 10 secondes, puis remettez-le en fonction. Ensuite, reconnectez le câble de charge au véhicule.

## JOURNAUX DE CHARGE

Les journaux de charge n'apparaissent pas sur le site Web myWallbox ni dans l'application Wallbox

Pour que les statistiques de charge apparaissent dans l'application ou sur le portail myWallbox, le chargeur doit être connecté à Internet. Vérifiez préalablement la connexion Internet.

Si les statistiques de charge n'apparaissent toujours pas, vous pouvez effectuer les actions suivantes:

- 1 Vérifiez la dernière version du micrologiciel dans votre chargeur et assurez-vous qu'elle est à jour.
- 2 Supprimez l'application Wallbox de votre téléphone, téléchargez de nouveau l'application, connectez-vous à votre chargeur via Bluetooth et autorisez la synchronisation de l'appareil avec votre téléphone. Cela permettra au chargeur d'envoyer les statistiques en utilisant le Bluetooth au lieu d'Internet.
- 3 Réinitialisez le système du chargeur. Dans l'application Wallbox, accédez à: Paramètres > Options avancées > Redémarrer.

## Réparation

Besoin de plus d'aide ? Vous pouvez nous contacter:

België/Belgique  
[+32 28082353](tel:+3228082353)

France  
[+33 186260541](tel:+33186260541)

Norge/Norvège  
[+47 51742000](tel:+4751742000)

Schweiz/Suisse  
[+41 435084675](tel:+41435084675)

Danmark/Danemark  
[+45 89870290](tel:+4589870290)

Italia (Italie)  
[+39 694804494](tel:+39694804494)

Portugal  
[+ 351 308809158](tel:+351308809158)

Sverige/Suède  
[+46 852503203](tel:+46852503203)

Deutschland/Allemagne  
[+49 303 11 99629](tel:+493031199629)

Nederland/Pays-Bas  
[+31 202410845](tel:+31202410845)

Österreich/Autriche  
[+43 720882116](tel:+43720882116)

United Kingdom/  
Royaume-Uni  
[+44 2039097682](tel:+442039097682)

España/Espagne  
[+34 930181668](tel:+34930181668)

[service@wallbox.com](mailto:service@wallbox.com)

[www.wallbox.com](http://www.wallbox.com)

