

Store Aix - Solutions et guides SAV

Réglages généraux :

1. Réglage de fins de course.
2. Réglage d'inclinaison.
3. Réglage hauteur de coude.
4. Synchronisation télécommande.
5. Remplacement de moteur.
6. Equerrage de toile.
7. Synchronisation Capteur Vent.
8. Gaufrage de la toile.
9. Rupture thermique.
10. Changement des joues PVC.

Autres réglages :

1. Remplacement de bras.
2. Remplacement de la toile (rentoilage).
3. Mise en sécurité d'un store.
4. Remplacement d'une barre de charge.
5. Réglage divers d'un store (règle générale).

Pour la quasi-totalité des réglages évoqués la création de plusieurs contenus visuels est en cours, avec si besoin certaines notices PDF disponibles. Nous mettons tout en œuvre pour apporter à nos clients tous les outils nécessaires pour la réalisation de leur SAV. En cas de besoin, des appels visios sont réalisés par nos techniciens pour solutionner le SAV en cas de difficultés clients.

En conclusion tous nos clients peuvent bénéficier de toutes les connaissances acquises par nos techniciens depuis plus d'une décennie simplement en quelques clics. Nous tentons de réaliser une nouvelle approche du Service Après-Vente facile d'accès et encore jamais réalisée à ce jour dans ce domaine.

1. Réglage de fins de course.

La première cause des SAV rencontrés est un problème de réglage de fin de course. En effet, lors du transport le store est soumis à des vibrations qui peuvent occasionner une modification des fins de course en agissant sur les vis sans fin. Le client se retrouve alors face à un store qui ne se ferme pas complètement ou bien ne s'ouvre pas entièrement. Il est alors nécessaire de réaffiner les réglages de fin de course après l'installation du store.

Solution :

À l'aide de la clé en plastique rouge fournie avec le store.

Moteur à gauche vue de face :

Si le store ne se ferme pas complètement, insérer la clé rouge dans le pion blanc de la fin de course et tourner dans le sens du + par demi-tour pour fermer davantage le store. Cependant, si le client est allé trop loin dans la fermeture, un bruit de moteur qui force se fait entendre, alors il suffit de tourner dans le sens du - jusqu'à l'arrêt du bruit du moteur pour affiner le réglage parfaitement. Il est cependant nécessaire d'ouvrir le store d'une vingtaine de centimètres puis de le refermer pour vérifier le bon réglage.

Si le store ne s'ouvre pas complètement, insérer la clé rouge dans le pion rouge de la fin de course et tourner dans le sens du + par demi-tour pour ouvrir davantage le store, cependant si le client est allé trop loin dans l'ouverture, les bras seront tendus et la toile va continuer de se dérouler et ne sera plus tendue. Il suffit alors de tourner dans le sens du moins pour revenir à la fin de course basse, idéalement, les bras légèrement pliés et la toile tendue. Il est cependant nécessaire de fermer le store d'une vingtaine de centimètres puis de le rouvrir pour vérifier le bon réglage.

Une notice PDF est déjà en ligne pour aider à la réalisation de cette étape.

2. Réglage d'inclinaison.

Lors de la première utilisation du store il peut être constaté que l'inclinaison du Store est différente du côté droit par rapport au côté gauche. Le client se

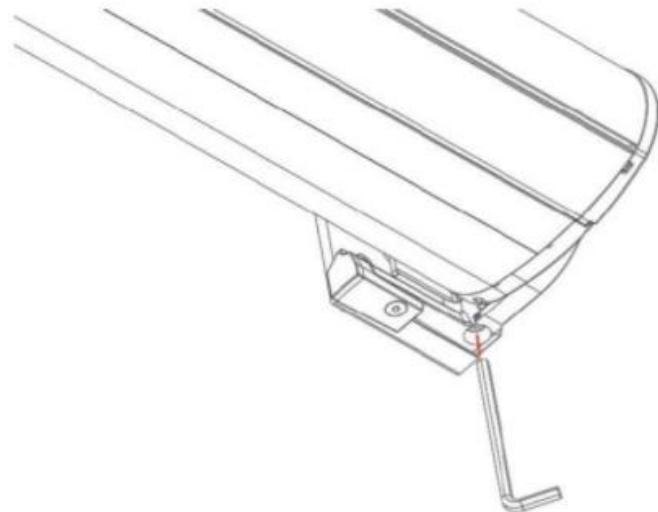
retrouve alors face à un store penché et pense qu'il y a une anomalie majeure. Cependant il est tout à fait normal qu'après l'installation du store les réglages d'inclinaison doivent être effectués.

Solution :

Sous chaque support d'accroche, une vis BTR de 8 est présente. À l'aide d'une clef Allen de 8, insérer la clé dans la vis BTR et tourner dans le sens des aiguilles d'une montre pour réduire l'inclinaison ou dans le sens inverse des aiguilles d'une montre pour augmenter l'inclinaison. Réitérer l'opération de l'autre côté une fois le bon réglage trouvé.

Une notice PDF est déjà en ligne pour aider à la réalisation de cette étape.

- Ouvrir le store entièrement.**
- Régler l'inclinaison à l'aide de la vis BTR en serrant ou desserrant selon l'inclinaison souhaitée.**



3. Réglage de hauteur des coude des bras

Le diagnostic du problème de hauteur de coude sur le store est rapide à constater. Le client se retrouve face à un bras du store qui lors de la fermeture

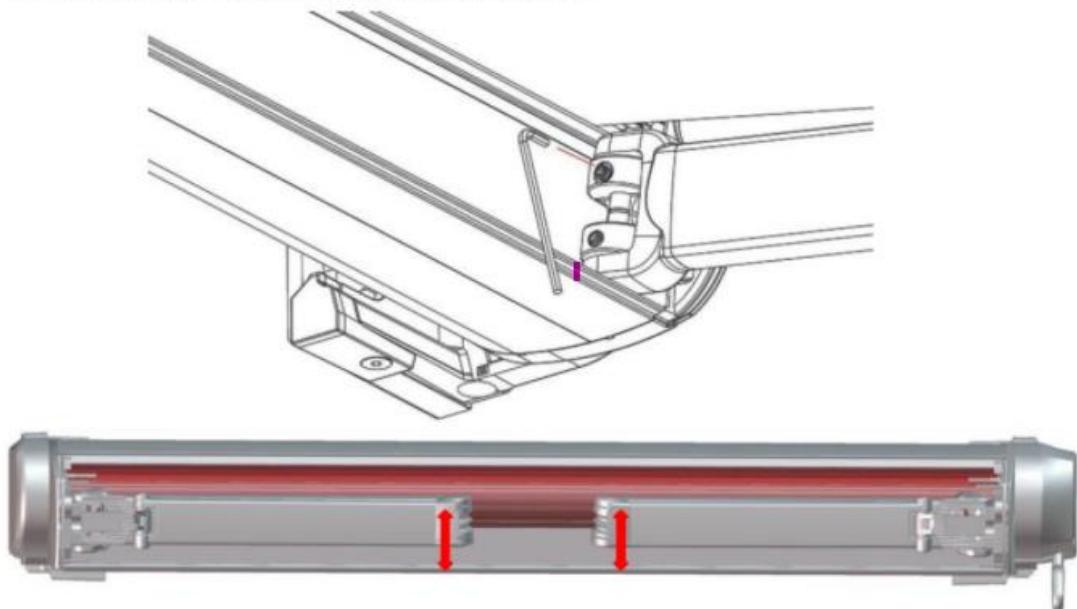
va venir heurter le bas de la structure et occasionner un bruit conséquent. Lors de l'ouverture on peut constater le phénomène avec un bras qui, lorsqu'il sort de la structure, s'affaisse. Il est donc nécessaire de procéder au réglage pour annuler le phénomène.

Solution :

Ouvrir le store entièrement puis à l'aide d'une clé Allen de 4, au niveau de la rotule du bras, desserrer légèrement la vis Allen du bas et serrer la vis Allen du haut en soulageant le poids du bras au niveau du coude, cela permettra à la vis de ne pas forcer. Une fois le réglage effectué, procéder à la fermeture du store pour vérifier que le bras ne heurte plus la structure.

Une notice PDF est déjà en ligne pour aider à la réalisation de cette étape.

**Réglage des coude de l'armature pour une bonne fermeture du coffre.
Les bras du store doivent être au même niveau.**



4. Synchronisation de la télécommande.

Dans de rares cas la télécommande du store peut être déprogrammée du fait de coupures de courant ou de perturbations sur le réseau EDF. Le client se retrouve face à un store qui ne répond pas lorsque l'on appuie sur le bouton ouverture ou fermeture.

Solution :

Il est tout d'abord nécessaire de vérifier que le moteur est bien branché et que la pile de la télécommande ne soit pas HS.

Pour synchroniser la télécommande, ouvrir le capot de celle-ci pour avoir accès au bouton P2 présent à proximité de la pile. Couper l'alimentation du moteur environ 5s puis rebrancher-le. Le store effectue alors un mouvement aller-retour. Appuyer 2 fois sur P2 de la télécommande puis rester appuyé sur le bouton montée jusqu'à ce que le store réagisse. La télécommande est synchronisée.

5. Remplacement du moteur.

Dans le cas où le moteur est HS, le client ne pourra ni monter ni descendre le store malgré le fait que le moteur soit alimenté, il ne répondra à aucune tentative de synchronisation.

Dans de rares cas, on peut entendre un bruit électrique qui indique que le moteur est HS, cela n'est néanmoins pas systématique.

Il peut aussi, dans de rares cas, présenter un défaut qui nécessite un changement. Lors d'une impulsion ouverture ou fermeture, le moteur peut réaliser l'opération mais dès qu'on lui demande l'opération inverse rien ne se passe. Si le seul moyen de réaliser l'opération inverse est de couper l'alimentation du moteur, puis de le rebrancher, alors nous sommes en présence d'un moteur présentant un défaut de relais. En effet le relais reste collé et ne revient pas en position initiale. Le fait de débrancher le moteur désalimente le relais. Il faudra donc procéder à son remplacement.

Solution :

Un tutoriel vidéo sera proposé au client pour suivre étape par étape la réalisation du remplacement.

6. Equerrage de la toile

Après plusieurs utilisations, le client peut être confronté à un défaut de fermeture du store. Le store ferme parfaitement d'un côté et reste ouvert de l'autre. Il s'agit là d'un défaut d'équerrage de la toile. Celui-ci peut être dû à la conception même de la toile, ce qui est plutôt rare, ou bien à la tension de la toile exercée par les bras qui n'ont pas tout à fait la même force. En effet lorsque la toile est neuve, la fibre acrylique est raide, comme nous sommes en présence d'un tissu, suite à la force exercée par les bras, la toile peut s'assouplir et occasionner ce défaut.

Solution :

L'insertion d'une cale de compensation est alors nécessaire pour solutionner ce défaut. Pour cela, prendre un morceau de tissu (idéalement, demander un morceau de toile au fabricant d'une dimension de 20 cm de large par 30 cm de long). Ouvrir le store dans son intégralité puis modifier la fin course basse en augmentant l'ouverture, la toile doit se dérouler en intégralité jusqu'à laisser apparaître le tube d'enroulement. Insérer la cale de compensation du côté où le store ne ferme pas complètement, de manière à ce que la cale s'enroule avec la toile et ne soit plus visible car englobée par la toile. Une fois que la cale est insérée, régler de nouveau la fin de course basse à son état d'origine. Enfin, remonter le store entièrement pour vérifier que la fermeture est dorénavant parfaite. En cas de besoin, doubler l'épaisseur de la cale de compensation.

Un tutoriel vidéo sera proposé au client pour suivre étape par étape la réalisation du réglage.

7. Synchronisation du capteur vent

Le client sera amené à réaliser la synchronisation de son capteur vent et faire appel au SAV s'il n'arrive pas à le synchroniser.

Solution :

Un tutoriel vidéo sera proposé au client pour suivre étape par étape la réalisation de la synchronisation et une notice PDF est actuellement en ligne.

8. Gaufrage de la toile.

Certains clients pourront faire appel au SAV par rapport à un défaut de toile. En effet des ondulations peuvent être visibles au niveau de chaque couture. On appelle ce phénomène le gaufrage. Il est inéluctable et aucune solution ne peut être apportée. Il est dû à la sur épaisseur au niveau des coutures. À chaque tour de tube d'enroulement, deux épaisseurs de toile sont présentes au niveau des coutures alors que sur le reste de la laize il n'y a qu'une épaisseur. A chaque tour de tube supplémentaire, l'épaisseur double au niveau des coutures ce qui créer une différence de diamètre sur le tube d'enroulement. Ce phénomène occasionne des ondulations qui ne peuvent être solutionnées.

9. Rupture thermique

Si le client réalise plusieurs manœuvres intensives du store (plusieurs aller-retour), le store va s'arrêter de fonctionner. Il ne pourra ni monter ni descendre. Le client va donc faire appel au SAV pour solutionner son problème.

Solution :

Les moteurs sont équipés d'une sécurité thermique qui leur permet de se protéger en cas de surchauffe. Étant enfermé dans un tube en acier galvanisé non aéré, lors de l'effort mécanique du moteur, une surchauffe peut se produire en cas de manœuvre intensive. Il suffit simplement de laisser refroidir le moteur, la coupure pouvant durer de 10 à 20 min l'été. Une fois que le moteur est refroidi, il reprend son fonctionnement normal mais reste néanmoins toujours chaud. Il sera judicieux de ne pas trop utiliser le moteur pour éviter une deuxième surchauffe.

10. Remplacement de joue PVC

Le client peut être amené à demander le remplacement des joues PVC en cas d'avarie de transport.