

Erreurs

Si une erreur se produit alors que le robot est en train de nettoyer, le voyant d'alimentation clignote rapidement en rouge, et une alerte vocale se fait entendre. Reportez-vous au tableau suivant pour la dépannage.

1. Une fois que vous avez remédié à l'une des erreurs suivantes, remettez votre robot en place et redémarrez le nettoyage.
2. Après toute erreur de capteur, nettoyez le capteur et réessayez.
3. Si la température de la batterie est anormale, patientez le temps qu'elle revienne à une température normale avant réutilisation.

Erreur 1 : tourelle LiDAR ou laser obstrué. Recherchez la présence d'obstructions et réessayez.

Erreur 2 : pare-chocs bloqué. Nettoyez-le et tapotez-le légèrement pour le libérer.

Erreur 3 : roues arrêtées. Déplacez le robot à un nouvel endroit et redémarrez.

Erreur 4 : erreur de détecteur de dénivélé. Nettoyez les détecteurs de dénivélé, éloignez le robot des déclivités et redémarrez-le.

Erreur 5 : brosse principale bloquée. Nettoyez la brosse principale et ses roulements.

Erreur 6 : brosse latérale bloquée. Retirez la brosse latérale et nettoyez-la.

Erreur 7 : roues bloquées. Déplacez le robot et redémarrez-le.

Erreur 8 : robot coincé. Retirez les obstacles entourant le robot.

Erreur 9 : aucun bac à poussière. Réinstallez le bac à poussière et le filtre.

Erreur 12 : batterie faible. Rechargez et réessayez.

Erreur 13 : erreur de chargement. Nettoyez les contacts de rechargement et réessayez.

Erreur 14 : erreur de batterie.

Erreur 15 : capteur d'obstacles sale. Nettoyez le capteur d'obstacles.

Erreurs

Erreur 16 : robot incliné. Déplacez-le sur un sol plan et redémarrez-le.

Erreur 17 : erreur de la brosse latérale. Réinitialisez le robot.

Erreur 18 : erreur du ventilateur. Réinitialisez le robot.

Erreur 21 : pare-chocs vertical sous pression. Déplacez le robot et réessayez.

Erreur 22 : erreur de localisateur de station. Nettoyez-le et réessayez.

Erreur 23 : retour à la station impossible. Nettoyez la balise de localisation de la station et réessayez.

Erreur 27 : système VibraRise bloqué. Recherchez la présence d'obstructions.

Erreur 28 : le robot est placé sur un tapis. Déplacez le robot sur le sol et réessayez.

Filtre bloqué ou humide. Nettoyez-le, séchez-le et réessayez.

Zone interdite ou mur invisible détecté. Éloignez le robot de cette zone.

Impossible de traverser le tapis. Déplacez le robot de l'autre côté du tapis et redémarrez.

Une erreur interne s'est produite. Réinitialisez le robot.

Remarque : une réinitialisation système peut résoudre certains problèmes.

Pour toute demande de service après-vente, envoyez un email à notre équipe de service après-vente à l'adresse suivante :

Assistance Europe : support@roborock-eu.com

Assistance Australie : service@roborock.com.au

support@roborock.com (états-Unis / Canada / Hors-Europe)

1-855-960-4321 (états-Unis uniquement)

1-833-421-1915 (Canada uniquement)

Problèmes courants

Problème	Solution
Impossible d'allumer l'appareil	<ul style="list-style-type: none">• Le niveau de la batterie est faible. Placez le robot sur sa station de chargement et rechargez-le avant utilisation.• La température de la batterie est trop faible ou trop élevée. N'utilisez le robot que sur la plage de température 4 – 40 °C (39 – 104 °F).
Impossible de recharger l'appareil	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le voyant d'alimentation s'allume et que les deux extrémités du câble d'alimentation sont correctement branchées.• En cas de faux contact, nettoyez les zones de contact de la station de chargement et du robot.
Rechargement lent	<ul style="list-style-type: none">• Lorsqu'il est utilisé à faible température ou à température élevée, le robot réduit automatiquement sa vitesse de chargement pour prolonger la durée de vie de la batterie.• Les contacts de rechargement sont peut-être sales. Essuyez-les avec un chiffon sec.
Impossible de revenir à la station	<ul style="list-style-type: none">• Il y a trop d'obstacles à proximité de la station de chargement. Déplacez-le vers un espace ouvert.• Le robot est trop loin de la station de chargement. Placez-le plus près et réessayez.
Comportement anormal	<ul style="list-style-type: none">• Redémarrez le nettoyage.
Bruit durant le nettoyage	<ul style="list-style-type: none">• La brosse principale, la brosse latérale, les roulettes principales ou la roulette omnidirectionnelle sont peut-être coincées. Éteignez le robot et nettoyez-les.• Erreur système VibraRise. Vérifiez les objets coincés.
Impossible de se connecter au WiFi	<ul style="list-style-type: none">• Le WiFi est désactivé. Réinitialisez le WiFi et réessayez.• Le signal WiFi est mauvais. Déplacez le robot vers une zone où la réception WiFi est bonne.• Connexion WiFi anormale. Réinitialisez le WiFi, téléchargez la toute dernière application mobile, puis réessayez.• Le robot Roborock actuel n'est pas pris en charge. Vous pouvez trouver les modèles pris en charge dans l'application.• Subitement impossible de se connecter au WiFi. Il y a peut-être une erreur liée aux paramètres de votre routeur. Contactez le service client de Roborock pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Problèmes courants

Problème	Solution
Mauvaise capacité de nettoyage ou de la poussière retombe	<ul style="list-style-type: none">• Le bac à poussière est plein et doit être vidé.• Le filtre est obstrué et doit être nettoyé.• La brosse principale est coincée et doit être nettoyée.
Le nettoyage planifié ne fonctionne pas	<ul style="list-style-type: none">• Gardez le robot chargé. Le nettoyage planifié ne peut commencer que lorsque le niveau de la batterie est supérieur à 20 %.
L'alimentation est-elle toujours consommée lorsque le robot est sur la station de chargement ?	<ul style="list-style-type: none">• Le robot consomme de l'alimentation lorsqu'il est sur sa station pour maintenir les performances de la batterie, mais cette consommation d'alimentation est minimale.
Le robot doit-il être rechargé pendant au moins 16 heures les trois premières fois que vous l'utilisez ?	<ul style="list-style-type: none">• Non. Le robot peut être utilisé à tout moment une fois qu'il a été entièrement rechargé.
Pas d'eau ou peu d'eau lors d'un nettoyage à la serpillière	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez s'il y a de l'eau dans le réservoir d'eau et réglez l'intensité de frottement l'aide de l'application mobile, ou consultez le manuel pour obtenir des instructions complètes sur la marche à suivre pour installer correctement la serpillière et le support de la serpillière.
Le nettoyage ne reprend pas après le rechargement	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que le robot n'est pas en mode NPD. Le mode NPD empêchera le nettoyage. Lorsque vous nettoyez un espace exigeant un rechargement d'appoint de la batterie, si vous avez placé manuellement le robot sur la station de chargement avant qu'il n'y revienne automatiquement, il ne pourra pas continuer le nettoyage.
Le robot ne peut pas revenir à la station de chargement après un nettoyage localisé ou lorsqu'il a été déplacé manuellement	<ul style="list-style-type: none">• Après un nettoyage localisé ou un changement de position considérable, le robot régénérera la carte. Si la station de chargement est trop loin, il ne sera peut-être pas en mesure d'y revenir pour se recharger et devra alors y être placé manuellement.
Le robot a commencé à manquer certains points	<ul style="list-style-type: none">• Le capteur de murs ou les capteurs de vide sont peut-être sales. Essayez-les avec un chiffon doux sec.
Le remplissage du réservoir d'eau prend beaucoup de temps	<ul style="list-style-type: none">• Le filtre est peut-être obstrué et doit être nettoyé.