



Instructieblad

Instructiebladnummer : V1.8 00 26092024

Betreft:

Daikin Onecta - Troubleshooting

DAIKIN NEDERLAND

Fascinatio Boulevard 562 – 2909 VA Capelle aan den IJssel
+31 88 324 54 60 (keuze 3) – verkoop@daikin.nl – www.daikin.nl



Inhoud

Inhoud	2
Systeem voorwaarden voor een goede werking	3
Vragen over Daikin Onecta Cloud API en Developer Portal?	3
Verbinding maken met Daikin Airco toestellen – NL	4
Verbinding maken met Daikin Altherma 3 toestellen – NL	4
 Veelvoorkomende vragen (FAQ)	4
1.1 Units worden offline vertoond, problemen met koppelen/aanmelden van de Daikin unit.	4
1.2 Ik ben geen eigenaar / Ingelogd als gebruiker / Firmware updaten lukt niet.	5
1.3 Wifi-netwerk is gewijzigd / Nieuwe internetprovider / Nieuwe modem of router.	5
1.4 Timerfunctie / weekschema / -programma werkt niet of komt niet overeen met de Daikin unit.	5
1.5 Daikin unit gaat uit zichzelf aan	5
1.6 Daikin machines verdwijnen uit account én kunnen niet opnieuw worden toegevoegd.	6
1.7 Verbruiksgegevens zijn verdwenen / ik zie geen verbruiksgegevens meer.	6
1.8 Cloudverbinding mislukt.	6
1.9 Lampjes 'RUN' en 'AP' knipperen en blijven constant branden.	7
1.10 Het aanmelden op de Onecta app lukt niet, maar ik ontvang wel een verificatie in mijn inbox.	7
1.11 Ik krijg geen toegang tot de Onecta app / Ik heb een nieuwe telefoon en inloggen lukt niet.	7
1.12 Storingscode of -melding zichtbaar in de Onecta app.	7
1.13 Functies in de app komen niet overeen met functies in de unit.	8
1.14 App reageert niet. Wat moet ik doen?	8
1.15 Daikin machine verbonden met andere woningen/accounts.	8



Systeem voorwaarden voor een goede werking

Thuisnetwerk

- Onze wifi module is afhankelijk van een 2.4Ghz verbinding. Dualband (combinatie van 2.4/5.0Ghz) is in sommige gevallen mogelijk maar niet gewenst voor een stabiele werking.
- Hanteer in het thuisnetwerk IPv4, niet IPv6.
- Gebruik beveiligingsprotocol WPA2.
- Maak bij voorkeur gebruik van een apart wifi (gast)netwerk waarvan de firewallbeveiliging zo laag mogelijk of volledig uitgeschakeld is.
- Tip: schakel mobiele data uit en verbindt alleen met het thuis-/gastnetwerk (met de voorwaarde dat het thuisnetwerk correct geconfigureerd is) voor een zuivere verbinding.

Smartphone

- De telefoon moet verbonden zijn met het netwerk die geconfigureerd is zoals de eerder omschreven thuisnetwerk voorwaarden is. Ontkoppel of vergeet alle overige wifinetwerken en schakel locatievoorzieningen in.
- Indien een storing optreedt, zijn cache gegevens (tijdelijke bestanden) gewist?
 - App verwijderen,
 - telefoon opnieuw opstarten,
 - app opnieuw downloaden.
- Heeft de telefoon de nieuwste smartphonesoftware versie? Zo niet:
 - telefoon updaten **en** Onecta app verwijderen,
 - telefoon na updaten opnieuw laten opstarten,
 - na herstart: app downloaden.

De router configureren is de verantwoordelijkheid van de gebruiker. Eventueel met behulp van uw internetprovider kunt u de configuraties wijzigen.

Vragen over Daikin Onecta Cloud API en Developer Portal?

Op deze vragen kan Daikin Nederland u helaas geen antwoord geven.

Uw vraag kunt u mailen naar:

- residential.cloud.developer@daikineurope.com
 - Voor particuliere ontwikkelaars.
- developer@daikineurope.com
 - Voor business partners.



Verbinding maken met Daikin Airco toestellen – NL

Zie [deze video](#) voor het verbinden van uw toestel.

Verbinding maken met Daikin Altherma 3 toestellen – NL

Zie [deze video](#) voor het verbinden van uw toestel.

Veelvoorkomende vragen (FAQ)

1.1 Units worden offline vertoond, problemen met koppelen/aanmelden van de Daikin unit.

Het advies wordt voldaan aan het [thuisnetwerk](#). Controleer ook de status van [Daikin Cloud Solutions](#). Mogelijke oorzaken:

- Thuisnetwerkproblemen.
 - o Daikin is niet verantwoordelijk voor routerinstellingen. Daikin vermeldt in de [algemene voorwaarden](#) wat nodig is voor het bewerkstelligen van een Onecta-verbinding. De gebruiker, of diens installateur, dienen deze instellingen beschikbaar te maken in de router/modem.
 - o Eventueel kan de gebruiker hiervoor contact opnemen met zijn of haar internet service provider.
 - o Afstand tussen Daikin wifi-module en modem/router te groot.
- Problemen met het scannen van de QR-code (*Altherma-units*).
 - o U moet niet de QR-code scannen van de wifi-insteekkaart, maar na het activeren van de AP-modus verschijnt in het beeld van de warmtepomp een QR-code. Deze wordt bedoeld.
- Komt niet veel voor: de voeding tussen bedieningsinterface en de Daikin wifi-module is te laag (*met name Altherma-units*).
 - o Het advies om de (voedings)aansluiting te controleren – zal door de installateur gecontroleerd moeten worden.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.



1.2 Ik ben geen eigenaar / Ingelogd als gebruiker / Firmware updaten lukt niet.

Controleer wie de eigenaar is en laat die u de rol als eigenaar toekennen.

1. Klik [hier](#) om te zien hoe u wijzigt van rol.
2. Lukt dit niet? Voer dan de volgende stappen uit:
 - Open de app en verwijder uzelf uit de huidige woning:
 - Meer > Woning > (onderaan in het rood) 'Woning verwijderen'
 - Ga naar 'thuis' en druk links bovenin op de woning.
 - Druk op de regel om een nieuwe woning aan te maken.
 - Open de nieuwe woning en voeg hierin de Daikin machine toe.
 - Indien er om gevraagd wordt, ontkoppel de machine van het vorige account.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.3 Wifi-netwerk is gewijzigd / Nieuwe internetprovider / Nieuwe modem of router.

Wijzig uw netwerk door [deze stappen](#) uit te voeren.

Werkt dit niet? Voer dan de [stap 2 in paragraaf 1.2](#) uit.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.4 Timerfunctie / weekschema / -programma werkt niet of komt niet overeen met de Daikin unit.

De timerfunctie, of het weekprogramma, wordt opgeslagen in het geheugen van de printplaat van de Daikin unit. Het komt voor dat de Daikin unit deze instellingen niet vanuit de Onecta app overneemt. De oorzaak is vermoedelijk een software-/verbindingsfout die alleen de app-ontwikkelaars kunnen oplossen. Daikin Nederland werkt óók aan een oplossing en voor nu is het advies om niet de Onecta app te gebruiken voor deze functies. Maak gebruik van deze functies in de Daikin machine of gebruik de bijbehorende afstandsbediening.

1.5 Daikin unit gaat uit zichzelf aan

In dit geval is het symptoom dat vanuit de Onecta app een timerfunctie/weekprogramma is verwijderd, maar vervolgens gaat de Daikin unit als nog aan. De oplossing is het verwijderen van de timerfunctie/weekprogramma in de unit zelf.

Ondervindt u dit probleem? Neem dan contact op met Daikin middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.



1.6 Daikin machines verdwijnen uit account én kunnen niet opnieuw worden toegevoegd.

De oorzaak zit vaak in de Onecta Cloud ([status Daikin Cloud Solutions](#)) of in het thuisnetwerk. Ondanks dat het eerder goed ingesteld staat, controleer of de [algemene voorwaarden](#) nog relevant zijn gezien het feit internetproviders de routers updaten.

Voer daarnaast ook [stap 2 in paragraaf 1.2](#) uit.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.7 Verbruiksgegevens zijn verdwenen / ik zie geen verbruiksgegevens meer.

De nummer 1 oorzaak is een bug in de app. Hier kan Daikin Nederland helaas niet veel aan doen, want dit is een storing die alleen de app-ontwikkelaars kunnen oplossen. Eventueel kan er gekeken worden om de cache gegevens (tijdelijke bestanden) in de smartphone te wissen:

- Onecta app verwijderen,
- telefoon opnieuw opstarten,
- app opnieuw downloaden.

Als deze oplossing niet heeft geholpen is het advies om de storing af te wachten.

Wij vragen u om middels [het contactformulier](#) dit probleem te melden, zodat wij dit kunnen doorgeven aan de ontwikkelaars.

1.8 Cloudverbinding mislukt.

Dit is vaak de laatste stap in het koppelen van de unit. De meest voorkomende oorzaak is (firewall)beveiliging, onvoldoende wifi-sterkte of Cloud-problemen ([status Daikin Cloud Solutions](#)).

- Schakel mobiele data uit en behoud alleen verbinding met te verbinden wifi netwerk.
- Controleer of de firewallbeveiliging te hoog is. De Daikin units hebben dit liever op het laagste niveau of helemaal uit. Het komt voor dat na een door de internetprovider aangestuurde router-update de beveiliging weer verhoogd wordt. Maak bij voorkeur gebruik van een apart wifi (gast)netwerk waarvan de firewallbeveiliging zo laag mogelijk of volledig uitgeschakeld is.
- Controleer of het WPA2 beveiligingsprotocol voor het netwerk, waarmee de Daikin unit mee verbindt, is geconfigureerd.
- Indien van toepassing, schakel in de router Addblockers, VPN-verbindingen, proxy-servers en andere 'IP-adres verbergfuncties' uit.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.



1.9 Lampjes 'RUN' en 'AP' knipperen en blijven constant branden.

De wifi adapter blijft in een reboot cyclus hangen. Ondervindt u dit probleem? Neem dan contact op met Daikin middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.10 Het aanmelden op de Onecta app lukt niet, maar ik ontvang wel een verificatie in mijn inbox.

De oorzaak ligt hoogst waarschijnlijk aan de werking van de verificatiesoftware die een onjuist e-mailadres registreert.

- Controleer of de verificatie in de spambox terecht is gekomen.
- Controleer het ingevoerde e-mailadres op spelling.
- Probeer een ander e-mailadres (wellicht dat het domein niet bekend is in de Cloud).
- [Sluit uit dat het aan de smartphone zou kunnen liggen](#).
- Probeer het op een later moment nog een keer.
- Bekijk of er een storing in de [Onecta Cloud](#) is.

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.11 Ik krijg geen toegang tot de Onecta app / Ik heb een nieuwe telefoon en inloggen lukt niet.

De oorzaak is onbekend en er wordt gewerkt aan een oplossing. Wat wij kunnen adviseren is:

- een nieuw wachtwoord aanmaken door te klikken op 'wachtwoord vergeten';
- het kan ermee te maken hebben dat er al ingelogd is op een ander apparaat en hierdoor de Cloud de toegang van het nieuwe apparaat weigert. Als het mogelijk is, log uit op het oude apparaat.

1.12 Storingscode of -melding zichtbaar in de Onecta app.

Bekijk of de Daikin machine een storing weergeeft en neem contact op met de installateur. Er is een storing in de Daikin unit en zodra deze storing is opgelost zal de bediening weer werken.



1.13 Functies in de app komen niet overeen met functies in de unit.

De app-ontwikkelaars zijn bezig om hier een oplossing voor te vinden. Als dit probleem zich voordoet is het advies om de functies die in de Onecta app niet werken in de Daikin unit te wijzigen.

Als deze oplossing niet heeft geholpen is het advies om het probleem af te wachten.

Wij vragen u om middels [het contactformulier](#) dit probleem te melden, zodat wij dit kunnen doorgeven aan de ontwikkelaars.

1.14 App reageert niet. Wat moet ik doen?

Helaas hebben wij meer informatie nodig. Deze vraagstelling is summier.

- Wat werkt niet?
- Wanneer/ op welk moment werkt de app niet?
 - o In welk exact moment/proces werkt de app niet?
 - o Is het mogelijk om een screenshot te maken van het vastgelopen proces?
- Wat is de app softwareversie?
 - o Eventueel app verwijderen, telefoon opnieuw opstarten en na herstart app opnieuw downloaden.
- Wat is de smartphone softwareversie?
 - o Controleer of deze overeenkomt met de nieuwst beschikbare. Eventueel laten updaten en smartphone opnieuw opstarten.
- Bekijk de inhoudsopgave of daar een klantvraag te vinden is die de kern van het probleem belicht.

Staat uw vraag niet in dit document? Neem dan contact op met Daikin middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.

1.15 Daikin machine verbonden met andere woningen/accounts.

Een symptoom kan zijn dat een woning of account al verbonden is met de Daikin unit terwijl de machine nieuw uit de doos komt of eerder verbonden was, maar na herstart/updaten met een ander account. Dit gebeurt niet vaak, maar de oorzaak is tot op heden onbekend.

- Controleer of de Demo-stand actief is. Ga naar de Onecta app en rechts onderaan naar *meer*. Scroll naar beneden en bekijk of 'Demo-stand afsluiten' te zien is. Zo ja, dan is deze actief. Sluit de Demo-stand.
- Probeer het probleem te verhelpen met [stap 2 in paragraaf 1.2](#).

Als deze oplossing niet heeft geholpen, kunt u met Daikin contact opnemen middels [het contactformulier](#). Benoem ook dat u deze veelvoorkomende vraag heeft gevolgd.