

**Code erreur accélérateur
ou frein à coupure électrique**
==> Codes N°3, 4, 5

**Ecrans
concernés**



C965



850C



500C



Mini Design



Code erreur	Description	Symptôme et recommandation	Vérification et analyse	Résultat
3	Défaut frein	<p>Symptôme :</p> <p>L'écran s'allume, mais l'assistance se met en sécurité et ne fonctionne plus ou de manière dégradée.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Il est préférable de ne plus utiliser le kit jusqu'à résolution de l'incident avec notre équipe SAV.</p>	<p>Test n°1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> Débrancher l'accessoire concerné uniquement Vérifier que les connectiques ne sont pas endommagées (pins tordues, cassées, humides ou oxydées) Tester le kit <p>Test n°2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> Débrancher le câble des accessoires Vérifier qu'il n'est pas endommagé (entaillé, pincé entre câble et collier) Vérifier également les connecteurs (pins tordues, cassées, oxydées) Rebrancher et tester le kit 	<p>L'assistance fonctionne sans l'accessoire</p> <p>OUI La cause est identifiée, je contacte le SAV pour remplacer l'accessoire</p> <p>NON Je fais le TEST 2</p>
4	Accélérateur bloqué			<p>Le câble est endommagé</p> <p>OUI La cause est identifiée je contacte le SAV pour remplacer l'accessoire</p> <p>NON J'ouvre un ticket SAV</p>
5	Défaut accélérateur			<p>J'ouvre un ticket SAV (accès rapide)</p>



**J'ouvre un
ticket SAV**

(accès rapide)

Panne identifiée

Panne non-identifiée

Je demande le
remplacement de la pièce

J'explique mon
problème au SAV

Les éléments
à indiquer

- 1) Mon numéro de commande
- 2) Une photo de la pièce endommagée
- 3) Dans quelles conditions est-ce arrivé

- 1) Les symptômes rencontrés
- 2) Dans quelles conditions est-ce arrivé
- 3) Si il s'agit d'une panne permanente ou bien aléatoire
- 4) Le code erreur inscrit à l'écran
- 5) Les tests que vous avez effectués et leurs résultats

Code erreur capteur de vitesse
 ==> **Code N°21**

Ecrans concernés →

C965



850C



500C



Mini Design



Code erreur	Description	Symptôme et recommandation	Vérification et analyse	Résultat
21	Défaut capteur de vitesse	<p>Symptôme :</p> <p>L'écran s'allume mais l'erreur 21H est affichée à la place de la vitesse et l'assistance peut fonctionner de manière dégradée.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Vous pouvez utiliser votre kit avec ce code erreur.</p>	<p>Test n°1 : L'aimant et du capteur</p> <ol style="list-style-type: none"> Vérifier que l'aimant est présent sur le rayon de la roue, dans le bon sens et bien en face du capteur Vérifier que le capteur n'est pas endommagé S'assurer que la led rouge sur le capteur s'allume <p>Test n°2 : Vérification du câble</p> <ol style="list-style-type: none"> Vérifier que le câble qui relie le capteur au moteur n'est pas endommagé (entaillés, pincés entre câble et collier) 	<p>L'assistance fonctionne et le code erreur disparaît</p> <p>OUI La cause est identifiée, je peux utiliser mon kit</p> <p>NON Je fais le TEST 2</p> <p>Le câble est endommagé</p> <p>OUI La cause est identifiée je contacte le SAV pour remplacer l'accessoire</p> <p>NON J'ouvre un ticket SAV</p>

J'ouvre un ticket SAV
 (accès rapide)



Panne identifiée

→

Panne non-identifiée

Je demande le remplacement de la pièce

→

J'explique mon problème au SAV

Les éléments à indiquer

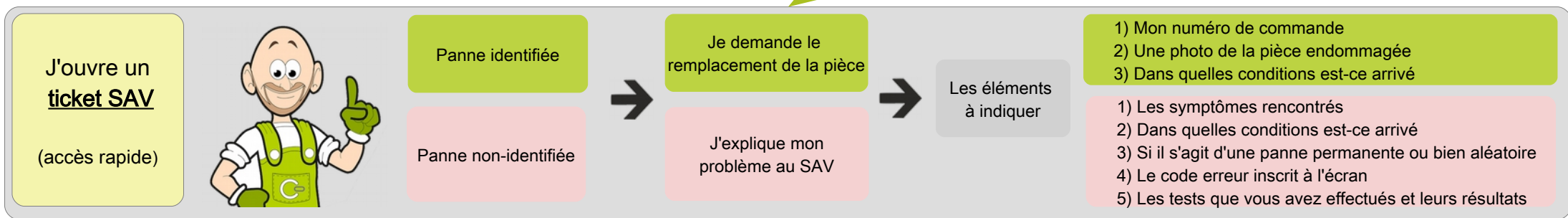
- Mon numéro de commande
 - Une photo de la pièce endommagée
 - Dans quelles conditions est-ce arrivé
- 1) Les symptômes rencontrés
- 2) Dans quelles conditions est-ce arrivé
- 3) Si il s'agit d'une panne permanente ou bien aléatoire
- 4) Le code erreur inscrit à l'écran
- 5) Les tests que vous avez effectués et leurs résultats

Code erreur moteur et contrôleur
 ==> Codes N°6, 7, 8, 11, 12, 30

Ecrans concernés



Code erreur	Description	Symptôme et recommandation	Vérification et analyse	Résultat
6	Protection basse tension	<p>Symptôme :</p> <p>L'écran s'allume, le code erreur est affiché à la place de la vitesse et l'assistance ne fonctionne plus ou de manière dégradée.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Stopper toute utilisation du kit jusqu'à résolution de l'incident avec notre équipe SAV.</p>	<p>Test n°1 : Les connecteurs</p> <p>1) Débrancher toutes les connectiques 2) vérifier que les connectiques ne sont pas endommagées (pins tordues, cassées, humides ou oxydées)</p> <p>Test n°2 : Les câbles</p> <p>1) Débrancher tous les câbles 2) Vérifier qu'ils ne sont pas endommagés (entaillés ou pincés entre câble et collier)</p>	<p>L'assistance fonctionne et le code erreur disparaît</p> <p>OUI La cause est identifiée, je peux utiliser mon kit</p> <p>NON Le code erreur est toujours présent. J'ouvre un ticket SAV</p>
7	Protection haute tension			
8	Défaut capteur Hall du moteur			
11	Défaut du capteur de température			
12	Défaut du capteur de courant			
30	Défaut de communication			



Code erreur moteur et contrôleur
 ==> Codes N°9, 10, 14, 24

Ecrans concernés



C965



850C



500C



Mini Design



Code erreur	Description	Symptôme et recommandation	Vérification et analyse	Résultat
9	Défaut phase du moteur	<p>Symptôme :</p> <p>L'écran s'allume, le code erreur est affiché à la place de la vitesse et l'assistance ne fonctionne plus ou de manière dégradée.</p> <p>Recommandation :</p> <p>Stopper toute utilisation du kit jusqu'à résolution de l'incident avec notre équipe SAV.</p>	<p>Pas de tests à réaliser à distance</p>	<p>J'ouvre un ticket SAV</p>
10	Surchauffe contrôleur			
14	Surchauffe moteur			
24	Erreur capteur de luminosité			

J'ouvre un ticket SAV

(accès rapide)



Panne identifiée

Panne non-identifiée



Je demande le remplacement de la pièce

J'explique mon problème au SAV



Les éléments à indiquer

- 1) Mon numéro de commande
- 2) Une photo de la pièce endommagée
- 3) Dans quelles conditions est-ce arrivé

- 1) Les symptômes rencontrés
- 2) Dans quelles conditions est-ce arrivé
- 3) Si il s'agit d'une panne permanente ou bien aléatoire
- 4) Le code erreur inscrit à l'écran
- 5) Les tests que vous avez effectués et leurs résultats