

Guide de dépannage BASF pour ScanR




Si vous rencontrez des problèmes avec votre appareil, veuillez d'abord consulter la liste ci-dessous pour obtenir de l'aide. Si le problème persiste, contactez X-Rite en suivant la procédure officielle RMA du service.

Ce lien QR vous mènera au site Web de BASF et X-Rite.

Vous trouverez ici le formulaire de service RMA pour soumettre votre demande de service.



Pièces d'entretien obligatoires :

Spectromètre ScanR	Tuile blanche + Tuile camera	Mallette de transport
		
Assurez-vous que le spectromètre et les deux céramiques portent le même numéro de série.		

Problème	Cause	Solution
L'appareil ne parvient pas à démarrer ou le firmware plante.	Le firmware est endommagé ou n'est pas entièrement chargé.	Démarrez l'appareil en mode sans échec en appuyant longuement sur le bouton Marche/Arrêt jusqu'à ce que la LED devienne rouge. En mode sans échec, vous pouvez réinitialiser l'appareil aux paramètres d'usine ou installer un nouveau firmware.
L'écran de l'appareil reste sombre.	L'appareil est éteint.	Mettez l'appareil en marche en appuyant sur le bouton Marche/Arrêt. Lorsque vous recevez votre nouvel appareil, ou si celui-ci n'est pas utilisé pendant une longue période, la charge du bloc-batterie varie de faible à moyenne. Avant toute utilisation, vous devez donc charger le bloc-batterie (jusqu'à quatre heures pour une charge complète). Pour plus d'informations, consultez la section Configuration.
	L'appareil est hors tension.	Touchez l'écran ou soulevez l'appareil.
	La charge de la batterie est très faible.	Chargez la batterie au moins une heure. Après 5 minutes maximum, l'écran s'allume. Cette icône en haut de l'écran indique que la batterie est entièrement chargée.
	La batterie est défectueuse.	Chargez la batterie. Si l'écran ne s'allume pas après 5 minutes maximum, vérifiez si le câble USB est bien relié à l'ordinateur ou au bloc d'alimentation. Si cela ne fonctionne toujours pas, vous devez remplacer la batterie.
L'écran est instable (s'allume et s'éteint périodiquement) lorsque l'appareil est connecté à un ordinateur.	La batterie est défectueuse.	Vous devez remplacer la batterie. Toute exposition à une température supérieure à 120 °F (50 °C) peut causer des dommages irréversibles à la batterie.

L'écran est figé.	Le firmware est verrouillé.	Débranchez le câble USB. Appuyez sur le bouton Mesurer et Marche/Arrêt et maintenez-le enfoncé pendant 10 secondes, puis relâchez-le. L'appareil s'éteint. L'appareil peut être démarré normalement.
Message d'erreur : Échec de vérification de la tuile blanche.	Tuile blanche sale.	Nettoyez-la avec une serviette en microfibrés. Veillez à ne laisser aucune empreinte digitale sur la tuile blanche. 
	Tuile blanche incorrecte utilisée.	Vérifiez si le numéro de série de l'appareil correspond au numéro de série de la tuile blanche.
Erreur de mesure ou les résultats semblent incorrects.	L'échantillon mesuré est endommagé (par exemple, une plaque rayée).	Répéter la mesure.
	L'étalonnage a été effectué sur une tuile blanche ou une charte pour appareil photo sale.	Nettoyez la référence d'étalonnage. Répétez l'étalonnage comme décrit dans la section Étalonnage.
	L'appareil doit être étalonné.	Effectuez un diagnostic et un étalonnage sur la référence d'étalonnage. Si le diagnostic et l'étalonnage échouent, l'appareil est défectueux. Contactez le support technique.
	L'appareil est défectueux.	Effectuez un diagnostic dans l'écran Applications. Si le diagnostic échoue, l'appareil est défectueux. Contactez le support technique.
Les indicateurs des capteurs restent rouges.	Tige coincée/sale.	Nettoyez les trois tiges.
Échec de la procédure d'étalonnage.	Mouvement de l'appareil, tuile blanche sale, etc.	Essayez de remesurer la tuile blanche et la charte pour appareil photo. Si l'erreur persiste, nettoyez la tuile blanche et la charte pour appareil photo comme expliqué en annexe. Si le problème persiste, vérifiez l'état de la batterie, effectuez une réinitialisation en maintenant le bouton Mesurer et Marche/Arrêt enfoncé pendant 10 secondes, puis répétez l'étalonnage.
	L'appareil est défectueux.	Contactez le support technique.
L'appareil et le logiciel ne communiquent pas entre eux (connexion USB).	Câble USB non connecté.	Connectez le câble USB entre l'ordinateur et l'appareil.
	Le câble USB est défectueux.	Utilisez un autre câble USB.
	La communication a été interrompue entre l'application logicielle et l'appareil.	Débranchez le câble USB, attendez 1 seconde et reconnectez le câble. Si la communication ne fonctionne toujours pas, fermez et redémarrez l'application logicielle. Redémarrez l'appareil. Si la communication ne fonctionne toujours pas, redémarrez l'ordinateur.
Message : Nouvelle version du firmware	Vous devez mettre à niveau le firmware vers la dernière version.	Reportez-vous à Mise à jour du firmware dans Paramètres système.
Message d'erreur « Tuile blanche sale »	Tuile blanche sale	Nettoyez la tuile blanche. Consultez la section Nettoyage de la référence d'étalonnage.
Message d'erreur : Charte pour appareil photo incorrecte.		Nettoyez la charte pour appareil photo. Veillez à utiliser la charte pour appareil photo qui correspond à votre appareil. Si le message d'erreur persiste, contactez le support de premier niveau.
Message d'erreur : « Pas d'entrées de données d'image dans la base de données »		Mettez à jour le firmware vers la dernière version.
Message d'erreur « Référence de longueur d'onde »	L'appareil est probablement tombé. Dégâts causés par une chute.	Effectuez un étalonnage sur la référence d'étalonnage. Si le message d'erreur persiste, contactez le service à la clientèle de X-Rite.

L'appareil ne mesure pas ou ne s'étalonne pas.	Les capteurs de contact ne sont pas correctement en contact avec la surface de l'échantillon.	Soulevez l'appareil et positionnez-le correctement sur l'échantillon. Vérifiez que les trois indicateurs des capteurs à l'écran passent au vert.
	Les capteurs de contact ne fonctionnent pas correctement. Les capteurs peuvent être coincés à cause de poussières ou d'éclats de peinture, ou il est possible qu'ils soient endommagés.	Ouvrez un nouveau travail pour afficher les trois indicateurs de contact à l'écran et placez l'appareil sur une surface plane, puis soulevez-le. Si un ou plusieurs indicateurs à l'écran ne changent pas de couleur quand vous soulevez l'instrument, ceci peut indiquer un problème au niveau des capteurs de contact. Contactez le support technique.
	Les indicateurs des capteurs à l'écran ne changent pas de couleur.	Les capteurs de contact ne fonctionnent pas correctement. Configurez l'appareil en mode de mesure, placez-le sur une surface plane, puis soulevez-le. Si un ou plusieurs indicateurs à l'écran ne changent pas de couleur quand vous soulevez l'instrument, ceci peut indiquer un problème au niveau des capteurs de contact. Contactez le support technique.
Wi-Fi non connecté.	Wi-Fi désactivé.	Activez le Wi-Fi dans l'écran Configuration du Wi-Fi.
	Signal Wi-Fi trop faible ou indisponible.	Rapprochez le point d'accès Wi-Fi (placez-le si possible à moins de 5 mètres).
Le Wi-Fi ne se connecte pas.	Le réseau n'est pas correctement configuré.	Effectuez la procédure de configuration du Wi-Fi. Cette procédure recherche les réseaux disponibles. Sélectionnez ensuite le réseau souhaité et entrez le mot de passe.
Le réseau Wi-Fi ne peut pas être configuré.	Mauvais mot de passe entré.	Répétez la procédure de configuration du Wi-Fi en sélectionnant le réseau souhaité et en entrant le mot de passe. Vérifiez que le mot de passe est correctement entré.
	Signal Wi-Fi trop faible.	Rapprochez le point d'accès Wi-Fi (placez-le si possible à moins de 5 mètres). Répétez la procédure de configuration du Wi-Fi pour scanner les réseaux disponibles. Sélectionnez ensuite le réseau souhaité et entrez le mot de passe.
Erreur liée à l'obturateur.	L'appareil est défectueux.	Contactez le support technique.
Plusieurs messages d'erreur.	L'appareil a rencontré des erreurs en cascade.	Appuyez sur le bouton OK dans le message d'erreur pendant 2 secondes.
La date et l'heure sont incorrectes.	Paramètre incorrect.	Reportez-vous à l'option Date/Heure dans la section Paramètres.