

Date : 15 mars 2024
Numéro de mise à jour : S2024-02
Objet : Erreurs de force excessive ou calage en cours de fonctionnement
Produit concerné : RJO 98022 - capacité moyenne

Suite au [bulletin sur l'erreur de limite de force P2024-04 - 98022](#), nous avons réussi à identifier la cause fondamentale du récent problème de produit affectant certains ouvre-portes 98022. Pour résoudre ce problème, la mise à jour 3.3 du micrologiciel (FW) doit être envoyée aux ouvre-portes 98022 via myQ. Nous avons déjà commencé à envoyer automatiquement la mise à jour aux ouvre-portes 98022 déjà connectés à myQ. Si vous avez un ouvre-porte 98022 NON connecté, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

Comment identifier si un ouvre-porte 98022 utilise la dernière version logicielle 3.3 :

- En utilisant le [panneau de commande mural 880LMW](#) fourni, appuyez sur le bouton LIGHT et maintenez-le enfoncé, puis appuyez sur le deuxième bouton de navigation à partir de la gauche pour afficher le menu Service.
- Utilisez les boutons de navigation et faites défiler jusqu'à « Software Revision » (révision logicielle) pour afficher les données sur la version du logiciel.
- Les ouvre-portes de garage 98022 et les cartes logiques des kits de service fabriqués à partir du 11/03/24 auront la mise à jour 3.3 du logiciel. Pour une identification rapide, nous placerons temporairement un point vert sur les cartons des ouvre-portes 98022 et des kits de service de la carte logique 041DJ003MC.

Comment mettre à jour le logiciel à la version 3.3 :

- Méthode préférée : Connectez l'ouvre-porte à myQ.
 - Inversions intermittentes : Les ouvre-portes connectés à myQ recevront une mise à jour automatique dans les 24 à 48 heures suivant leur connexion.
 - Inversions persistantes : Si vous avez besoin d'une mise à jour immédiate, notez le numéro de série myQ, puis contactez notre support résidentiel pour pousser la mise à jour FW.
 - Pour les partenaires et les installateurs, contactez notre équipe d'assistance résidentielle au 800.528.6563 pour lancer la mise à jour.
 - Pour les consommateurs et les propriétaires qui se connectent directement à myQ, indiquez-leur le numéro 1-800-528-5880 pour l'assistance aux consommateurs résidentiels.
- Méthode alternative : Pour les ouvre-portes non connectés à myQ (par exemple, le client n'a pas de connexion internet, le client ne veut pas être connecté, la résidence est inoccupée)
 - Si vous ne pouvez pas vous connecter à myQ, il faudra installer une carte logique de remplacement avec le micrologiciel corrigé, fabriquée le ou après le 08/03/24.

Nous vous prions de nous excuser pour les inconvénients que cela pourrait vous causer, à vous et à vos clients, et nous vous remercions de votre coopération afin que le modèle 98022 reçoive la mise à jour 3.3 du logiciel.

Pour toute question, commentaire ou préoccupation supplémentaire concernant les partenaires et ne figurant pas dans ce bulletin, veuillez contacter votre représentant local.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre soutien continu.