

# Vertuo POP - Perdita di acqua

Last Modified on 05/02/2025 4:11 pm CET

## Perdita di acqua sul retro della macchina e l'acqua è fredda e pulita

### Step 1: Controllo della posizione del serbatoio dell'acqua

1. Spegnerla macchina
2. Svuotare il contenitore delle capsule e la vaschetta di raccolta
3. Asciugare la superficie e la parte inferiore della macchina
4. Posizionare la macchina su un tovagliolo di carta (assicurarsi che la superficie sia resistente al calore e all'acqua).
5. Accendere la macchina
6. Controllare che il serbatoio dell'acqua sia posizionato saldamente nella macchina prima dell'erogazione.
7. Erogare un caffè (è necessaria una capsula)
8. Il tovagliolo di carta non è bagnato, il problema è risolto. Se invece, il tovagliolo è bagnato, proseguire con lo Step 2.

### Step 2: Controllo se il serbatoio dell'acqua perde

1. Togliere il serbatoio dell'acqua
2. Assicurarsi che l'acqua sia presente nel serbatoio
3. Asciugare il serbatoio dell'acqua e posizionarlo su un tovagliolo di carta (assicurarsi che la superficie sia resistente all'acqua).
4. Lasciare agire per 1-2 ore per determinare se il serbatoio perde.
5. Dopo questo tempo, il tovagliolo di carta è bagnato dal serbatoio dell'acqua.
6. Sostituire il serbatoio dell'acqua, il problema è risolto.

### Step 3: Controllo del danneggiamento della valvola del serbatoio dell'acqua

1. Togliere il serbatoio dell'acqua
2. Assicurarsi che ci sia acqua fresca nel serbatoio
3. Tenere il serbatoio dell'acqua sopra il lavandino e premere la valvola per controllare il flusso (si trova sul fondo del serbatoio dell'acqua).
4. Lasciare la valvola
5. L'acqua non smette di scorrere quando la valvola viene rilasciata
6. Sostituire il serbatoio dell'acqua, il problema è ora risolto.

## Perdita di acqua sul fondo della macchina e l'acqua è calda

1. Spegnerla macchina
2. Svuotare il contenitore delle capsule e la vaschetta di raccolta
3. Asciugare la superficie e la parte inferiore della macchina
4. Posizionare la macchina su un tovagliolo di carta (assicurarsi che la superficie sia resistente al calore e all'acqua).
5. Accendere la macchina e informare il cliente che verrà eseguito un reset di fabbrica.
6. Reset di fabbrica
  - Aprire la testa della macchina ed espellere la capsula usata.
  - Chiudere la testa. Lasciare la maniglia in posizione "UNLOCKED".
  - Premere il pulsante 5 volte entro 3 secondi.
    - Il pulsante lampeggia 5 volte in arancione e poi diventa bianco fisso.
  - La macchina è stata ripristinata alle impostazioni di fabbrica
7. Erogare una capsula di caffè (è necessaria una capsula).

8. Il tovagliolo di carta non è bagnato, il problema è risolto.
9. Se il tovagliolo è bagnato, effettuare la decalcificazione, clicca questo [link](#) per vedere tutti i passaggi.

**ATTENZIONE:** la decalcificazione potrebbe causare un'ulteriore perdita quindi è fondamentale farlo lontano da fonti elettriche e vicino a un lavandino.

#### **Perdita di acqua calda dal centro o dalla testa solo quando è in uso.**

1. Spegnerla macchina
2. Svuotare il contenitore delle capsule e la vaschetta di raccolta
3. Asciugare la superficie e la parte inferiore della macchina
4. Posizionare la macchina su un panno di carta (assicurarsi che la superficie sia resistente al calore e all'acqua).
5. Accendere la macchina
6. Erogare un caffè attraverso la macchina (è necessaria una capsula).
7. Il panno di carta non è bagnato, il problema è risolto

Gentile cliente, se necessiti di ulteriore assistenza ti invitiamo a contattarci tramite uno dei nostri canali, comunicando al nostro specialista del caffè il seguente codice come riferimento del test che hai effettuato: **VPOP024**

#### **Ricordati di avere con te la macchina prima di contattarci.**

- Scrivici via Whatsapp cliccando [qui](#) - da lunedì a domenica, dalle 8:00 alle 22:00
  - Scrivici via Live chat cliccando [qui](#) - dalle 8:00 alle 22:00
-