



CLAVIS Deutschland GmbH  
Grüner Weg 38  
34117 Kassel

Telefon: +49 (0)561 988 499-0  
E-Mail: info@tresore.eu  
Internet: www.tresore.eu  
www.tresorschloss.de

# Primor 30xx

## FAQ



### Inhaltsverzeichnis

Allgemein .....	2
Schloss öffnet nicht .....	2
Keine Eingabe möglich, eine Ablehnung erfolgt bereits beim ersten Tastendruck .....	2
Ablehnung nach Codeeingabe.....	2
Nach Codeeingabe positive Quittung, Schloss öffnet nicht .....	2
FAQ's / Problemstellungen Menüfunktionen.....	3
Neuer Nutzer kann nicht angelegt werden.....	3
Nutzer lässt sich nicht löschen.....	3
Der Nutzercode lässt sich nicht ändern .....	4
Mögliche Fehlerursachen / Behebungsstrategie.....	5
Ungültiger Code .....	5
Externe Sperre aktiv .....	5
Nutzer bereits belegt .....	6
Dualcode / 4- Augen-prinzip aktiv .....	6
Verzögerungszeitfunktion aktiv .....	6

### Allgemein

Von Zeit zu Zeit wiederholen sich Fragen von Nutzern, die z.B. beim Telefonsupport gestellt werden. Die folgende Auflistung soll

bei eigenen Fragen dem Nutzer Lösungen oder Vorgehensweisen aufzeigen um selbstständig ein Problem lösen zu können.

### Schloss öffnet nicht

#### Keine Eingabe möglich, eine Ablehnung erfolgt bereits beim ersten Tastendruck

Mögliche Fehlerursache:

- Die externe Bediensperre ist aktiv
- Strafzeit nach 4 bzw. wiederholter Fehleingabe läuft (LED blinkt alle 10s kurz auf)

#### Ablehnung nach Codeeingabe

Mögliche Fehlerursache:

- Code ist falsch
- Bediensperre (Menü 2) aktiv, gilt nur für Nutzercodes

#### Nach Codeeingabe positive Quittung, Schloss öffnet nicht

Mögliche Fehlerursache:

- Batterie ist leer. Die Restladung reicht für einen Betrieb der Auswerteelektronik, nicht aber zum Antrieb der Öffnungsmechanik
- Bediensperre (Menü 2) aktiv, gilt nur für Nutzercodes
- Zeitverzögerung läuft
- Bei konfigurierter Zeitverzögerung versucht Nutzer 9 zu öffnen, ohne dass die Verzögerungszeit gestartet wurde
- Bei aktivem Dualcodemodus / 4-Augenprinzip wurde zweimal der gleiche Code eingegeben

### FAQ's / Problemstellungen Menüfunktionen

Viele Problemstellungen lassen sich dadurch eingrenzen, dass man den Zeitpunkt an dem ein Menüablauf verlassen wird bzw. eine Ablehnung erfolgt,

betrachtet. Daher orientiert sich die Fehlereingrenzung bei Menüfunktionen an dem zugehörigen Menüablauf.

#### Neuer Nutzer kann nicht angelegt werden

   Menü Nutzer anlegen	Symptom	mögliche Fehlerursache
	Ablehnung bei Menüeinsprung	<a href="#">Externe Sperre aktiv</a>
Mastercode eingeben       	Ablehnung nach letzter Codeziffer	Falscher Mastercode  <a href="#">Dualcode</a> / 4- Augenprinzip aktiv
Nummer des anzulegenden Nutzers 	Pos. Quittung, Menüablauf wird aber verlassen (LED aus)	<a href="#">Nutzer bereits belegt</a>
	Ablehnungssignal, Versuch Nutzer 9 anzulegen	Aktive <a href="#">Verzögerungsfunktion</a>
Nutzercode eingeben, z.B.       	Ablehnungssignal nach letzter Codeziffer	<a href="#">Ungültiger Code</a> , andere Ziffernfolge probieren
Nutzercode bestätigen       	Ablehnungssignal nach letzter Codeziffer	Erste und zweite Codeeingabe unterscheiden sich

#### Nutzer lässt sich nicht löschen

   Menü Nutzer löschen	Symptom	mögliche Fehlerursache
	Ablehnung bei Menüeinsprung	<a href="#">Externe Sperre aktiv</a>
Mastercode eingeben       	Ablehnung nach letzter Codeziffer	Falscher Mastercode
Nummer des zu löschenden Nutzers 	Ablehnungssignal nach Zifferneingabe	<a href="#">Dualcode</a> / 4-Augenprinzip aktiv

### Der Nutzercode lässt sich nicht ändern

z.B. 1234560 auf 1111111 ändern



**Menü Code ändern**

Symptom

mögliche  
Fehlerursache

Ablehnung bei  
Menüeinsprung

[Externe Sperre aktiv](#)

Code eingeben, z.B.



Ablehnung nach letzter  
Codeziffer

Falscher Code

Neuen Code eingeben



Ablehnungssignal nach  
letzter Codeziffer

[Ungültiger Code](#), andere  
Ziffernfolge probieren

Neuen Code bestätigen



Ablehnungssignal nach  
letzter Codeziffer

Codewiederholung  
fehlerhaft

### Kundendienst



CLAVIS Deutschland GmbH  
Grüner Weg 38  
34117 Kassel

Telefon: +49 (0)561 988 499-0

E-Mail: [info@tresore.eu](mailto:info@tresore.eu)

Internet: [www.tresore.eu](http://www.tresore.eu)  
[www.tresorschloss.de](http://www.tresorschloss.de)

### Mögliche Fehlerursachen / Behebungsstrategie

#### Ungültiger Code

Bei dem Versuch Nutzer anzulegen oder eine Codeänderung auszuführen, wird der ein oder andere festgestellt haben, dass sich ein bestimmter Code nicht einstellen lässt, obwohl dieser sicher nicht an andere

Nutzer vergeben wurde. Dies ist keine Fehlfunktion, sondern in der Art begründet wie die Codes im internen Speicher abgelegt werden.

#### Speicheraufbau

Man kann sich den Speicher als Schrank mit 10 Schubladen vorstellen.

Für jeden Nutzer eine Schublade (Master + 9 Nutzer). Ob ein Nutzer als angelegt, aktiv, gelöscht oder deaktiviert gilt, ist über das Beschriftungsfeld der Schublade definiert. Eine Änderung dieser Einzelzustände ändert jedoch nicht den Inhalt einer Schublade.

D.h. auch bei Nutzern, die gelöscht sind, verhindert der hinterlegte Code die Nutzung dieses Codes für einen anderen Nutzer. An dieser Stelle müsste erst dieser hinterlegte Code durch ebenfalls einen neuen überschrieben werden.

Wird nun ein neuer Nutzer angelegt, werden alle Schubladen ungeachtet des Zustandes geöffnet und die hinterlegten Codes daraufhin untersucht, dass sie sich in mindestens zwei Stellen von dem neu anzulegenden Code unterscheiden.

Die stete Überprüfung aller Codes ist bedingt durch Tatsache, dass die Nutzeridentifikation allein durch den Code und ohne ID / PIN erfolgt. Die Unterscheidung in zwei Stellen ist eine Grundvoraussetzung für die Bereitstellung von Alarmcodes für den stillen Alarm.

#### Externe Sperre aktiv

Unter Verwendung einer zusätzlichen Anschlussperipherie, z.B. Primor Signal, kann das Schloss über ein Signal gesperrt werden. Dies erfolgt in der Regel in Verbindung mit Gefahrenmelde- oder Alarmanlagen um Fehlalarme durch Öffnen

des Wertbehältnisses bei scharfer Anlage zu verhindern. Für eine Sperre ist ein aktives Signal, sprich eine Bestromung des Eingangs erforderlich. Bei einer unerwarteten Sperrung überprüfen Sie die ansteuernde Anlage.

### Nutzer bereits belegt

Über die Menü Funktion 7 (siehe Betreiberhandbuch) kann die Nutzerbelegung abgefragt werden.

Ermitteln Sie auf diesem Weg eine freie Nutzernummer und wiederholen Sie den Anlageablauf.

### Dualcode / 4- Augen-prinzip aktiv

Der Dualcodemodus oder das 4-Augenprinzip schließt alle Menüfunktionen sowie den Master als agierenden Nutzer ein. D.h. möchte man mittels Mastercode eine Menüfunktion ausführen, muss vor einem Menüeinsprung ein gültiger Öffnungscode durch einen Nutzer eingegeben werden.

Weiter überwacht die Schlosselektronik neben dem Master zur Wahrung des 4-Augenprinzips immer, dass ein zweiter Nutzer angelegt ist. Ein Löschen des letzten Nutzers ist bei aktivem Dualcodemodus nicht möglich.

Die Aktivierung der Dualcodefunktion ist werkseitig erfolgt und kann durch den Nutzer nicht deaktiviert werden.

### Verzögerungsfunktion aktiv

Alle Funktionen, die zu einer Umgehung oder Verkürzung der eingestellten Wartezeit führen könnten, können nur innerhalb der Freigabezeit ausgeführt werden. Dazu gehört ein Heruntersetzen der Freigabezeit und die Anlage des Nutzers 9. Dieser besondere Nutzer hat das Recht ohne Verzögerungszeit zu öffnen.

D.h. die Verzögerungszeit muss vor der Ausführung einer Menüfunktion durch einen gültigen Code gestartet und die Verzögerungszeit abgewartet werden. Eine Ausführung ist nur innerhalb des Freigabefensters möglich.

### Kundendienst



CLAVIS Deutschland GmbH  
Grüner Weg 38  
34117 Kassel

Telefon: +49 (0)561 988 499-0

E-Mail: [info@tresore.eu](mailto:info@tresore.eu)

Internet: [www.tresore.eu](http://www.tresore.eu)  
[www.tresorschloss.de](http://www.tresorschloss.de)