

GUIDE DES PREMIERS RÉFLEXES EN CAS DE PANNE

Fiches et conseils pratiques

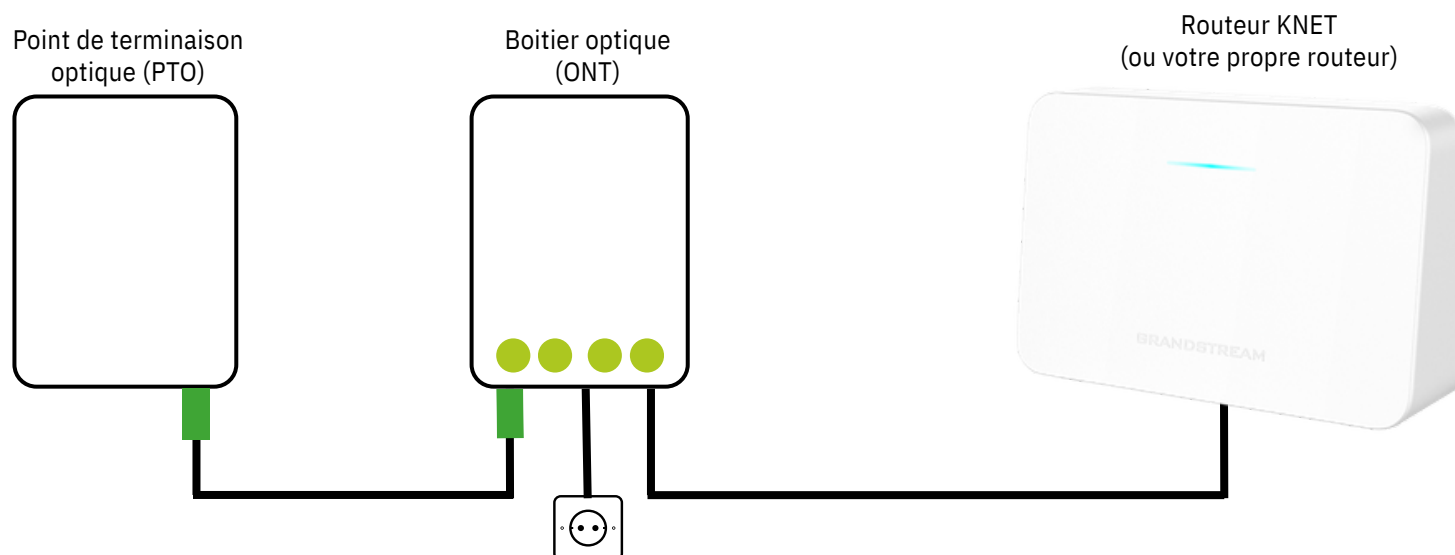


NB : En cas de coupures de services liées à une maintenance ou un incident sur le réseau fibre optique, le propriétaire du réseau fibre prend en charge le rétablissement des services.

Les délais sont donc indépendants de notre volonté. Le service peut être rétabli à tout moment. Nous préconisons de ne pas relancer le service client dans les 48H après la déclaration d'incident.

En cas de panne ou dysfonctionnement

Je vérifie le branchement de mon installation



- En premier lieu, je vérifie si les voyants de mon routeur et de mon boitier optique sont bien allumés.
- S'ils sont allumés, je passe à la page suivante « je vérifie mes équipements ».
- S'ils ne sont pas allumés, je vérifie que le bouton ON/OFF de mon routeur et de mon boitier optique sont bien enfoncés. Si ce n'est pas le cas, j'appuie dessus pour l'allumer.
- Si les voyants ne s'allument pas, je vérifie l'alimentation électrique de mes équipements, notamment si j'utilise une multiprise. Je vérifie également que mon compteur électrique n'a pas disjoncté.
- Si je rencontre toujours des dysfonctionnements de services (en dehors d'un problème électrique), je passe à la page suivante « je vérifie mes équipements ».

En cas de panne ou dysfonctionnement

Je vérifie mes équipements

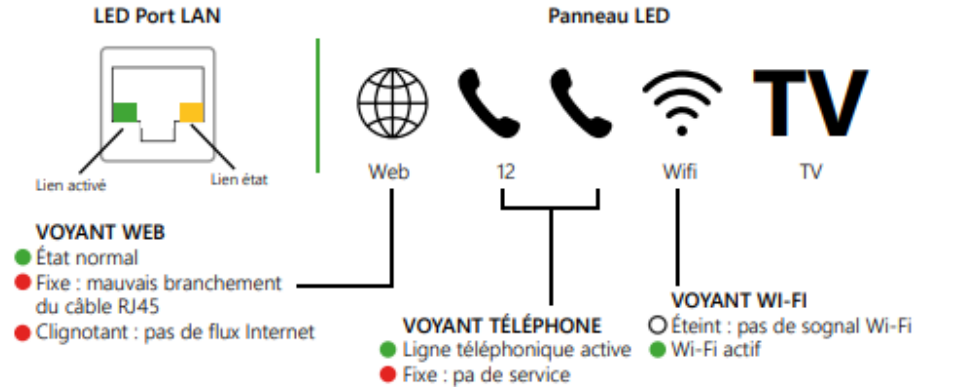
Je regarde et note l'état de tous les voyants.
Je relance électriquement le routeur en attendant 10 secondes avant de les rebrancher

Routeur Grandstream

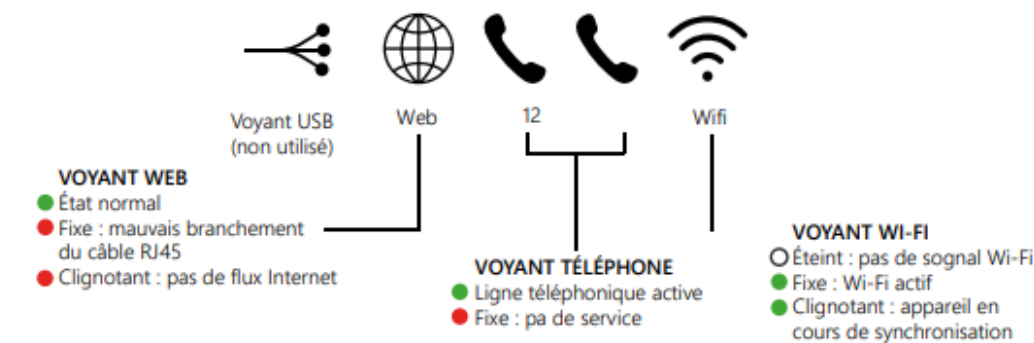
(led sur la face avant)

Jaune fixe	Pas de connexion à internet.
Bleu fixe	Internet est connecté. Fonctionnement normal.
Bleu Clignotant	Application / restauration de la configuration du routeur.
Vert fixe	Démarrage/redémarrage de l'appareil.
Vert Clignotant	Mise a jour du firmware en cours.
Rouge fixe	Echec de la mise à jour. Echec du maillage de routeur.
Rouge Clignotant	Réinitialisation d'usine en cours. L'appareil est verrouiller.
Rose	Routeur en attente de maillage.

KBOX v2a



KBOX v2b



Si le service n'est pas revenu, je note à nouveau l'état des voyants du routeur et du boitier fibre, puis je contacte le service support au 09.72.350.350

En cas de panne ou dysfonctionnement

Téléphonie :

Je note le jour et l'heure de l'appel concerné, le numéro appelant et appelé (c'est un horodatage).

Je vérifie le branchement de mes équipements.

Je relance électriquement mon téléphone et ma K-Box.

Je passe un nouvel appel.

Le problème persiste, je contacte le support technique le jour même avec mon horodatage et je détaille mon problème au technicien.

TÉLÉVISION

Box TV Pure



En cas de dysfonctionnement, je relève :

- La date d'apparition du problème
- L'heure
- La chaîne consultée
- Le programme

Puis, je relance électriquement mon matériel. Si le problème persiste et je contacte le support technique.