



Guide Self Starter



Sécurité

Avant de commencer votre installation à l'aide du Self Starter Box, il est conseillé de lire ces consignes de sécurité :

- Ne retirez pas le modem ni le switch de leur boîtier.
- N'utilisez pas le port USB du modem.
- Veuillez éteindre les différents appareils et les débrancher de leur prise avant de connecter les appareils entre eux.

Guide Self Starter

Copyright 2010 Telenet S.A., Liersesteenweg 4, 2800 Malines - DRK.BRNL.00116 - D/F10

Note

Toute reproduction, par quelque procédé que ce soit, et notamment par impression ou photocopie, et toute traduction, dans une autre langue, d'un extrait quelconque de cette édition sont interdites sans l'accord écrit préalable de Telenet.

Telenet ne peut être tenu responsable d'éventuelles erreurs dans ce guide ou de dommages directs ou indirects consécutifs à l'utilisation d'Internet ou du Digicorder/Digibox interactif.

Table des matières

Démarrez tout de suite	5
1. Adapter la configuration de base Telenet	6
1.1 Tous les éléments pour la configuration de base	6
1.2 Schémas de la configuration de base	8
1.3 Adapter la configuration de base	9
2. Connecter de nouveaux services	12
2.1 Connecter Telenet Internet	12
2.2 Connecter Telenet TV Digitale	14
2.3 Connecter Telenet Téléphonie	16
3. Activer de nouveaux services	17
3.1 Activer des services par ordinateur	17
3.2 Activer des services via le Digicorder/Digibox	18
3.3 Utiliser Telenet Téléphonie	19
4. Réglages supplémentaires	20
4.1 Telenet Internet	20
4.2 Telenet TV Digitale	20
4.3 Telenet Téléphonie	20
5. Assistance rapide	21
5.1 Problèmes et solutions	21
5.2 Plus d'informations	23
Annexe 1 Retirer un Cable Modem Optimizer	24
Annexe 2 Vous disposez d'une configuration de base avec deux modems	25
Annexe 3 Intégrer un switch dans votre configuration de base : connexions possibles	26
Annexe 4 Configurer un réseau sans fil sur votre ordinateur	27

Self Starter

À votre mesure

Le Self Starter Box dont provient ce guide a été réalisé sur mesure pour vous. Son contenu a été adapté à la situation de votre domicile et au(x) nouveau(x) service(s) que vous souhaitez connecter.

Le modem est au centre de tout

Le coeur de la configuration de base Telenet dans votre habitation est le modem Telenet. Sans lui, vous ne pouvez utiliser les services Telenet. Vous devez installer votre ou vos nouveaux services sur ce modem. Vous avez également besoin du modem Telenet pour activer les services. Il est possible que votre modem Telenet actuel ne soit plus compatible. Vous en trouverez un nouveau dans votre Self Starter Box.

Le Passeport Telenet

Notez toutes les informations importantes concernant votre nouveau service ou vos nouveaux services Telenet dans votre Passeport Telenet, qui se trouve dans le Coffret Découverte du Self Starter Box. Conservez-le soigneusement pour l'avoir à portée de main. Vous aurez besoin de ces informations lorsque vous contacterez Telenet ou pour accéder à My Telenet (www.telenet.be/mytelenet), où vous pouvez consulter et gérer vos services Telenet.

Démarrez tout de suite

Ce guide vous permettra d'utiliser rapidement votre ou vos nouveaux services Telenet. Nous décrivons dans les parties suivantes les trois étapes utiles à cette fin : l'adaptation de votre configuration de base Telenet, la connexion de câbles et d'appareils, et l'activation de votre ou de vos services.

Partie 1 Adapter la configuration de base Telenet

La configuration de base comprend le matériel relié au réseau Telenet, qui amène de fait les services Telenet chez vous à la maison. Si vous utilisez déjà des services de Telenet, vous disposez en quelque sorte d'une configuration de base chez vous. Toutefois, pour utiliser votre ou vos nouveaux services Telenet, il est possible que vous deviez adapter cette configuration de base. Pour plus d'infos sur la configuration de base, lisez la partie 1.

Partie 2 Connecter de nouveaux services

Les services Telenet abordés dans ce guide sont les suivants : internet, internet sans fil, télévision digitale et téléphonie. Vous devez raccorder les appareils que vous utilisez pour ces services avec la configuration de base Telenet. Nous vous expliquons comment procéder dans la partie 2.

Partie 3 Activer de nouveaux services

Si tous les appareils sont correctement installés, vous devez uniquement activer le ou les services Telenet de votre choix. Pour ce faire, inscrivez-vous en tant qu'utilisateur Telenet par le biais de votre ordinateur ou de votre téléviseur. Choisissez la façon de procéder qui vous convient le mieux. Pour Telenet Téléphonie, il est également nécessaire de mettre en service votre ligne téléphonique après l'avoir activée. La partie 3 vous explique la marche à suivre.

1. Adapter la configuration de base Telenet

Pour pouvoir utiliser votre ou vos nouveaux services Telenet, vous devez d'abord vérifier si votre configuration de base Telenet est complète. Si vous ne trouvez pas de nouveau modem, de switch ou de splitter données-TV dans votre Self Starter Box, vous pouvez immédiatement commencer à installer vos services en suivant les explications de la partie 2. Dans les autres cas, suivez les instructions ci-après.

1.1 Tous les éléments pour la configuration de base

Vous trouverez ci-dessous un inventaire de tous les éléments dont vous pourriez avoir besoin pour une configuration de base Telenet. Il se peut que certains éléments soient déjà installés chez vous ou que d'autres ne soient pas applicables à votre situation. Vous ne trouverez dans votre Self Starter Box que les éléments dont vous avez besoin pour votre nouvelle configuration de base Telenet.

- **Câble UTP RJ-45**
Deux câbles de connexion réseau longs et un câble court pour relier le modem à l'ordinateur ou au Digicorder/Digibox.
- **Câble téléphonique RJ-11**
Un long câble téléphonique pour relier le modem au téléphone.
- **Câble coaxial**
Câble servant à raccorder le modem à la prise murale ou au répartiteur réseau.
- **Modem**
Modem pour la connexion de vos services. **Le modem Docsis** est exclusivement valable pour Telenet Internet et Telenet TV Digitale. Les **modems EMTA** sont, quant à eux, compatibles avec Telenet Internet, Telenet TV Digitale et Telenet Téléphonie. **Le modem Wireless** convient pour Telenet Internet (sans fil), Telenet TV Digitale et Telenet Téléphonie.
- **Switch**
Appareil permettant de connecter plusieurs ordinateurs et Digicorder/Digibox au modem par le biais de câbles UTP RJ-45.
- **Splitter données-TV**
Le splitter données-TV est un embout qui se connecte à la prise murale. Il a pour fonction de diviser le signal en signal TV et signal modem.
- **Petite vis**
Cette petite vis ne vous sera d'application que si vous disposez d'un Cable Modem Optimizer (voir page 24).

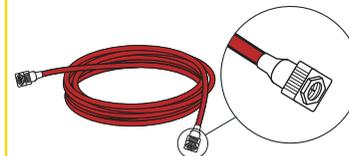
Câble UTP RJ-45
pour internet et la télévision digitale



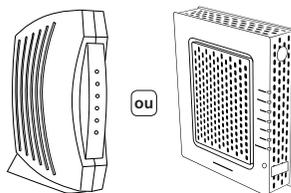
Câble téléphonique RJ-11
pour la téléphonie



Câble coaxial
pour le modem



Modem



Modem

Docsis



EMTA



EMTA 3



Modem Wireless



Switch



Splitter données-TV*



Petite vis



Les câbles dans le Self Starter Box possèdent une étiquette d'une couleur déterminée. Les schémas de ce guide utilisent les mêmes couleurs.

conseil

Les câbles de votre Self Starter Box sont-ils trop longs ou trop courts ? Dans ce cas, achetez d'autres câbles dans un magasin d'informatique. Pour Telenet Internet et Telenet TV Digitale, vous avez besoin d'un câble Straight UTP de catégorie 5, avec un connecteur RJ-45 aux deux extrémités. Pour la téléphonie, vous avez besoin d'un câble de téléphone, avec un connecteur RJ-11 aux deux extrémités. Assurez-vous que les câbles soient soigneusement installés, avec une finition sûre.

* Le raccordement à un splitter données-TV est uniquement possible pour les codes postaux 1030, 1040, 1081, 1082, 1083, 1090, 1190 et 1200 à Bruxelles, ou à certaines adresses des codes postaux 3000, 3001 et 3010 à Louvain. Si votre Self Starter Box ne contient aucun splitter données-TV, cela signifie que l'utilisation d'un splitter n'est pas possible.

Adapter la configuration de base Telenet

7

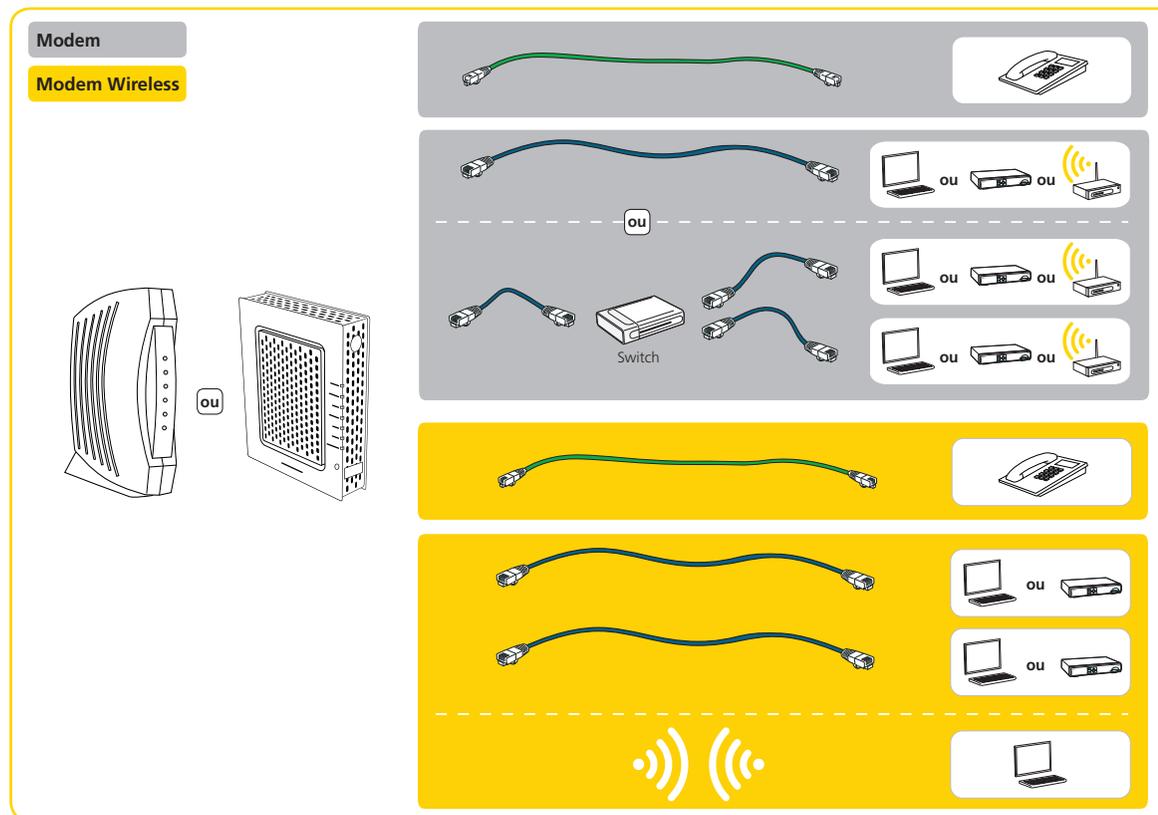
1.2 Schémas de la configuration de base

Vous trouverez ci-dessous deux schémas simplifiés de la configuration de base, un pour le modem classique et un pour le modem Wireless. Vous ne recevrez le modem Wireless que si vous avez commandé Telenet Internet sans fil. Vous constaterez qu'il doit toujours y avoir une connexion entre le modem (à gauche) et l'appareil que vous utilisez pour un service particulier (à droite).

conseil

Connecter plusieurs ordinateurs ou Digicorder/Digibox à votre modem.

Si vous souhaitez connecter plusieurs ordinateurs ou Digicorder/Digibox à votre modem, vous devez intégrer un **switch** entre le modem et ces appareils. Le modem Wireless vous permet de connecter directement jusque quatre appareils.



1.3 Adapter la configuration de base

Vérifiez si vous avez bien reçu tout le nécessaire pour la configuration de base.

- Vous avez déjà un modem et il n'y a pas de nouveau modem dans votre Self Starter Box ? Votre boîte ne contient pas non plus de switch ? Dans ce cas, vous pouvez continuer la connexion de votre ou de vos services Telenet, selon les instructions de la **partie 2**.
- S'il y a un modem dans votre Self Starter Box, vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre.
- Si votre Self Starter Box ne comporte qu'un switch, vous pouvez passer directement à la section « **Ajouter un switch à votre configuration de base** », page 10.



Vous disposez d'un CMO dans votre configuration actuelle ? Commencez par le supprimer. Suivez les étapes décrites dans  **l'Annexe 1**, puis continuez l'installation.

Remplacer un modem existant

Il y a un nouveau modem dans votre Self Starter Box et vous avez déjà actuellement un modem de Telenet ? Dans ce cas, vous devez remplacer votre ancien modem par le nouveau en suivant les étapes ci-dessous.

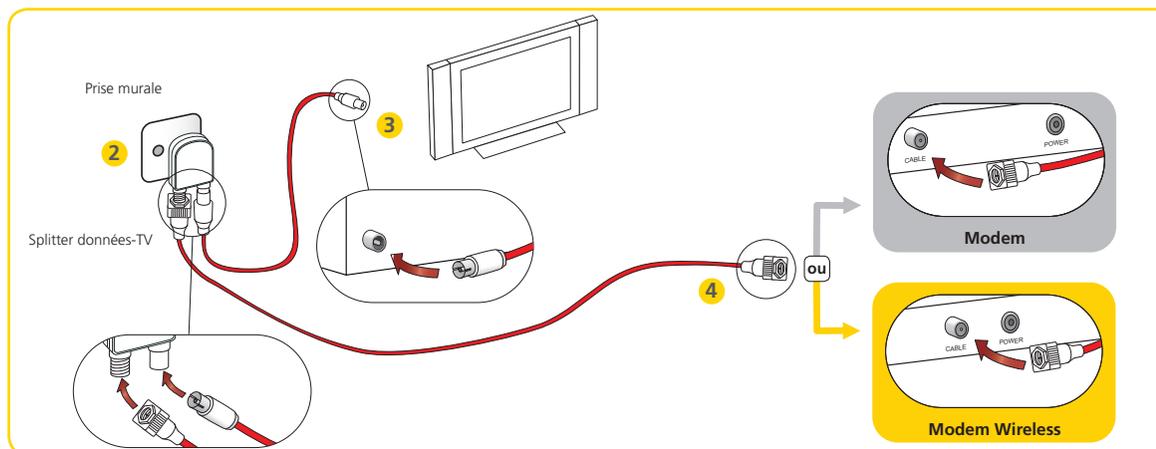


Si vous avez deux modems dans votre configuration de base actuelle, suivez la procédure d'installation décrite dans  **l'Annexe 2**.

- 1 Débranchez l'ancien modem de la prise de courant.
- 2 Dévissez le câble coaxial de votre ancien modem.
- 3 Remplacez votre ancien modem par le nouveau.
- 4 Vissez le câble coaxial de l'étape 2 sur votre nouveau modem.
- 5 Branchez le modem à la prise.
- 6 Procédez à l'ajout du switch (s'il a été fourni) ou passez directement à la **partie 2**, « **Connecter de nouveaux services** ».

Placer un nouveau modem

Il y a un nouveau modem dans votre Self Starter Box et vous n'avez pas encore de modem de Telenet ? Dans ce cas, vous devez connecter le nouveau modem de votre Starter Box à une prise murale TV/FM à l'aide du splitter données-TV*. Les étapes ci-dessous vous expliquent la marche à suivre.



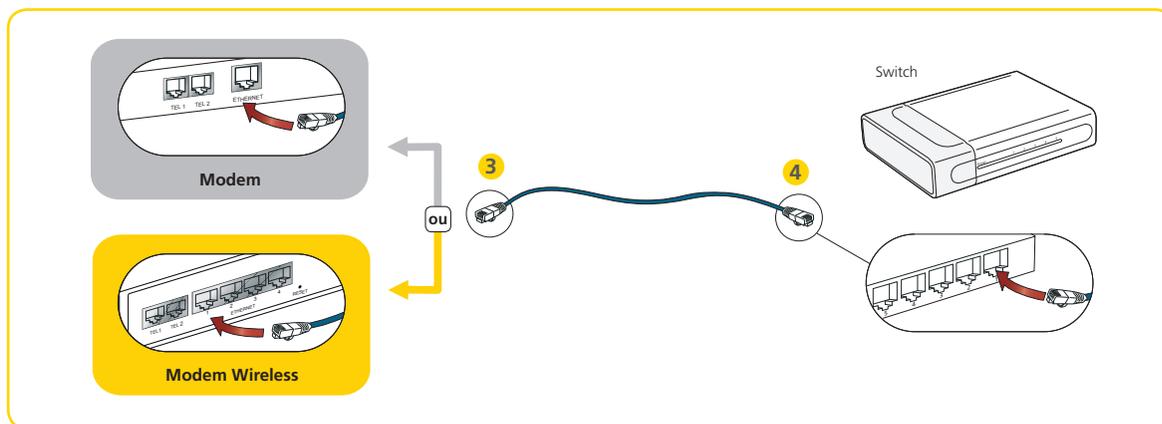
- 1 Retirez le câble coaxial qui relie la prise murale de télédistribution à votre appareil (TV, vidéo ou Digicorder/Digibox).
- 2 Installez le splitter données-TV à la connexion TV de la prise murale.
- 3 Prenez le câble coaxial que vous avez retiré au point 1. Connectez votre appareil (TV, vidéo ou Digicorder/Digibox) à la sortie TV du splitter données-TV à l'aide de ce câble.
- 4 Prenez le câble coaxial du Self Starter Box. Raccordez au moyen de ce câble le modem à la sortie données du splitter données-TV.

Votre modem est à présent relié à la prise murale. Vous êtes prêt(e) à installer vos nouveaux services sur votre modem.

Ajouter un switch à votre configuration de base

Si votre Self Starter Box contient un switch, suivez la procédure ci-dessous pour l'ajouter à votre configuration de base. S'il n'y a pas de switch dans votre boîte, vous n'avez rien à faire et vous pouvez passer directement à l'installation de votre ou de vos services Telenet comme décrit à la **partie 2**.

* Le raccordement à un splitter données-TV est uniquement possible pour les codes postaux 1030, 1040, 1081, 1082, 1083, 1090, 1190 et 1200 à Bruxelles, ou à certaines adresses des codes postaux 3000, 3001 et 3010 à Louvain. Si votre Self Starter Box ne contient aucun splitter données-TV, cela signifie que l'utilisation d'un splitter n'est pas possible.



! Il est important de connecter directement le nouveau switch du Self Starter Box au modem. Si vous aviez déjà un switch, un adaptateur Powerline ou une station de base sans fil (WiFi), vous devrez obligatoirement placer le nouveau switch entre le modem et l'appareil existant.

- 1 Débranchez votre modem et votre ordinateur ou Digicorder/Digibox de leur prise de courant.
- 2 Le cas échéant, débranchez le câble UTP du modem.
S'il y a déjà un câble UTP dans votre modem, c'est qu'il relie l'un de vos appareils actuels avec le modem : votre Digicorder/Digibox, votre ordinateur, un switch, un adaptateur Powerline ou une station de base sans fil (WiFi).
- 3 Sortez le câble UTP court du Self Starter Box. Connectez une extrémité de ce câble au port ethernet libre de votre modem.
- 4 Prenez le nouveau switch. Branchez l'autre extrémité du câble UTP court dans le port 1 du nouveau switch.
- 5 Si vous avez débranché un câble UTP de votre modem à l'étape 2, branchez l'extrémité détachée de ce câble UTP dans le port 2 du nouveau switch.

À titre illustratif,  **l'Annexe 3** (page 26) comporte quelques schémas de connexion potentiels avec un switch. Vous pouvez y vérifier si votre switch est correctement connecté. Passez ensuite à la **partie 2, « Connecter de nouveaux services »**.

2. Connecter de nouveaux services

Dans cette partie, nous vous expliquons comment raccorder des services sur le modem de votre configuration de base Telenet. Vous devez bien sûr uniquement suivre les étapes pour la connexion du ou des services que vous souhaitez utiliser : Telenet Internet (sans fil), Telenet TV Digitale et/ou Telenet Téléphonie. Vous souhaitez installer plusieurs services ? Dans ce cas, suivez les étapes comme décrit dans cette partie, puis activez-les simultanément.

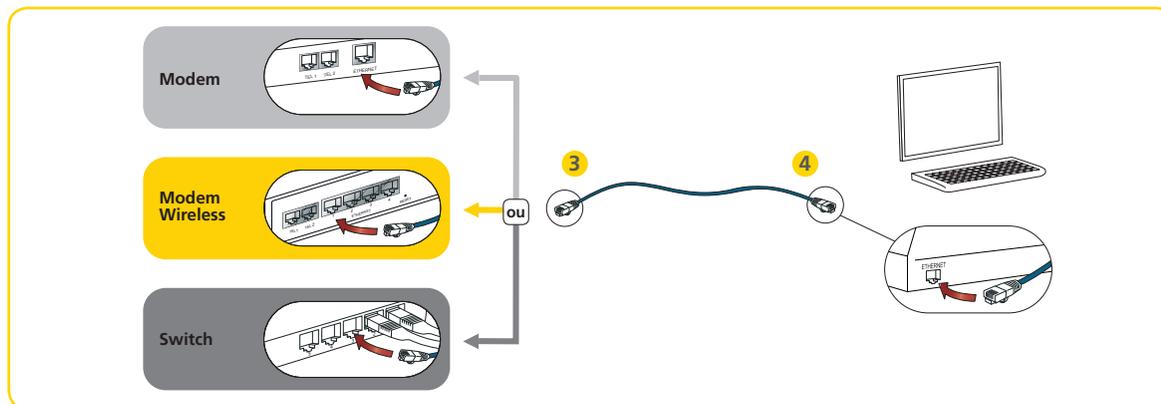
conseil

Débranchez le modem, les ordinateurs et le Digicorder/Digibox de leur prise avant de commencer l'installation. Tant que le modem n'est pas branché à la prise de courant, vous ne pourrez pas utiliser les services de Telenet. Après l'installation, rebranchez d'abord le modem à la prise de courant. Lorsque vous aurez rallumé le modem et activé les nouveaux services, tel que décrit à la partie 3, vous pourrez recommencer à utiliser tous les services.

2.1 Connecter Telenet Internet

Connecter un ou plusieurs ordinateurs par câble

Connectez le modem/switch à ou aux ordinateurs au moyen du câble UTP RJ-45.



- 1 Débranchez votre modem/switch et votre ou vos ordinateurs de leur prise.
- 2 Prenez l'un des longs câbles UTP se trouvant dans le Self Starter Box.
- 3 Insérez une extrémité de ce câble UTP dans un port ethernet libre du modem. Si votre configuration de base inclut un switch, branchez le câble UTP dans un port ethernet libre de ce switch.
- 4 Insérez l'autre extrémité de ce câble UTP dans le port ethernet de votre ordinateur. Votre ordinateur est à présent connecté à votre modem.

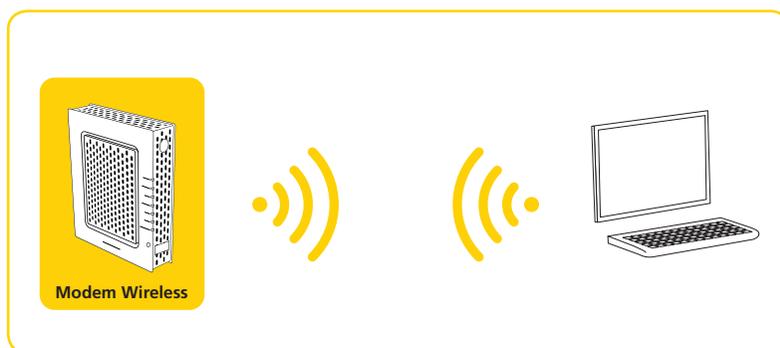


Répétez les étapes 2 à 4 ci-dessus si vous souhaitez connecter plusieurs ordinateurs à votre modem ou switch. Utilisez un nouveau câble UTP pour chaque ordinateur.

- 5 Pour connecter d'autres services, passez à la section **2.2** ou **2.3**. Si vous n'avez plus de services à connecter, rebranchez votre modem à la prise de courant. Vous verrez plusieurs lumières s'allumer à l'avant du modem : celui-ci établit le contact avec le réseau de Telenet. Attendez quelques minutes pour que votre modem soit connecté.
- 6 Rebranchez votre switch et votre ou vos ordinateurs à leur prise.
- 7 Passez à la **partie 3, « Activer de nouveaux services »** afin d'achever l'installation.

Connecter un ou plusieurs ordinateurs sans fil

Connectez votre ou vos ordinateurs à votre modem Wireless via un réseau sans fil.



- 1 Assurez-vous que votre modem Wireless est correctement connecté, comme décrit à la **partie 1.2**. Attendez quelques minutes que le modem soit connecté au réseau de Telenet. Le modem Wireless est configuré automatiquement.
- 2 L'autocollant à l'arrière du modem indique le nom du réseau sans fil (SSID) ainsi que le mot de passe (WPA-key). Vous en aurez besoin pour pouvoir établir une connexion sécurisée avec votre ordinateur. Notez le SSID et la WPA-key sur votre Passeport Telenet : ils vous seront utiles par la suite.
- 3 Démarrez votre ordinateur et établissez la connexion avec votre réseau sans fil (son nom correspond au SSID). Introduisez le mot de passe (WPA-key) lorsque le système vous le demande.
- 4 Vous avez besoin d'aide pour configurer un réseau sans fil sur votre ordinateur ?  **L'Annexe 4** (page 27) décrit brièvement la procédure à suivre pour les utilisateurs de Windows Vista, Windows 7 et Mac OS X.
- 5 Pour connecter d'autres services, passez à la section **2.2** ou **2.3**. Si vous n'avez plus de services à connecter, passez à la **partie 3**, « **Activer de nouveaux services** » afin d'achever l'installation.



Vous pouvez adapter les paramètres du modem Wireless (routeur, protection, réseau sans fil) via My Telenet, www.telenet.be/mytelenet. Vous trouverez plus d'infos au sujet des paramètres en surfant sur www.telenet.be/supportenligne

2.2 Connecter Telenet TV Digitale

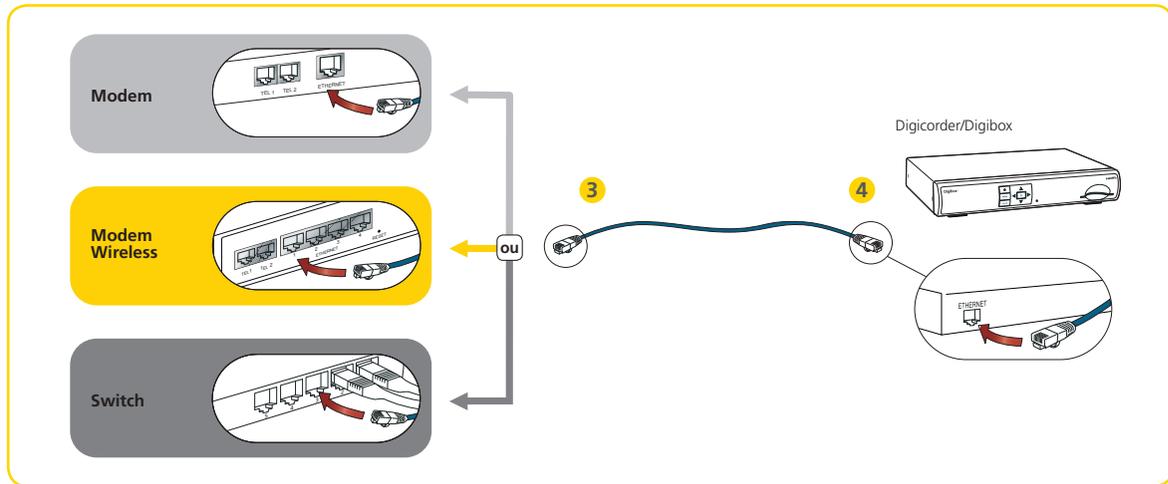


Vous devez connecter votre Digicorder/Digibox à votre téléviseur avant d'effectuer la connexion avec votre modem. Pour plus d'informations à ce sujet, référez-vous au dépliant « Regardez TV Digitale en 10 étapes » fourni lors de la réception de votre Digicorder/Digibox.

Cette procédure explique comment connecter votre Digicorder/Digibox au modem. Cela signifie que nous allons rendre votre Digicorder/Digibox interactif. Si vous suivez les étapes décrites ci-après, vous pourrez non seulement regarder les chaînes de la télédistribution mais aussi participer à des programmes ou demander des films dans la TV-thèque.

Connecter un ou plusieurs Digicorder/Digibox

Connectez votre modem/switch et votre Digicorder/Digibox à l'aide d'un câble UTP RJ-45.



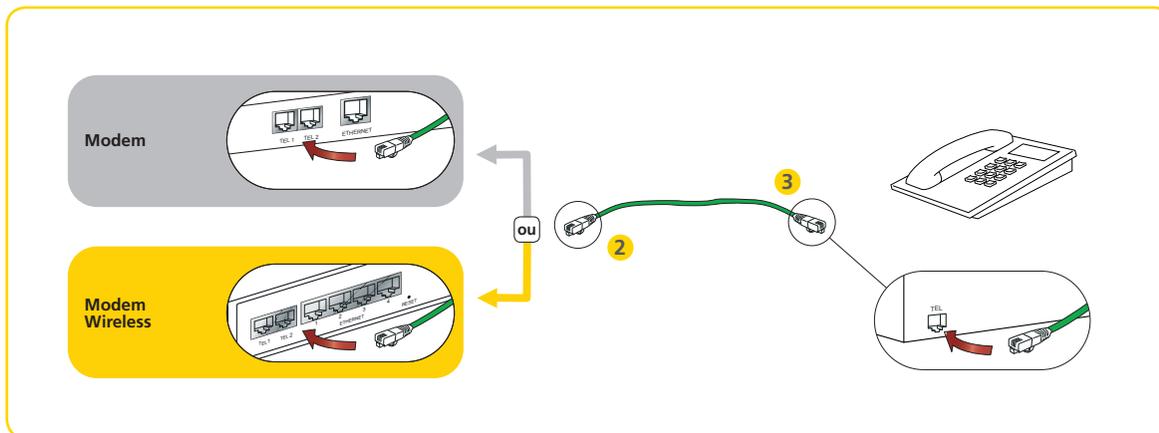
- 1 Débranchez votre modem et votre Digicorder/Digibox et votre ou vos ordinateurs de leur prise.
- 2 Prenez l'un des longs câbles UTP se trouvant dans le Self Starter Box.
- 3 Insérez une extrémité de ce câble UTP dans un port ethernet libre du modem. Si votre configuration de base inclut un switch, branchez le câble UTP dans un port ethernet libre de ce switch.
- 4 Insérez l'autre extrémité de ce câble UTP dans le port ethernet de votre Digicorder/Digibox. Votre Digicorder/Digibox est à présent connecté à votre modem.

! Répétez les étapes 2 à 4 ci-dessus si vous souhaitez connecter plusieurs Digicorder/Digibox à votre modem ou switch. Utilisez un nouveau câble UTP pour chaque Digicorder/Digibox.

- 5 Pour connecter Telenet Téléphonie, passez à la section **2.3**. Si vous n'avez plus de services à connecter, rebranchez votre modem à la prise de courant. Vous verrez plusieurs lumières s'allumer à l'avant du modem : celui-ci établit le contact avec le réseau de Telenet. Attendez quelques minutes pour que votre modem soit connecté.
- 6 Rebranchez votre switch et votre Digicorder/Digibox à leur prise.
- 7 Passez à la **partie 3, « Activer de nouveaux services »** afin d'achever l'installation.

2.3 Connecter Telenet Téléphonie

Connectez votre modem à votre ou vos téléphones à l'aide d'un câble téléphonique RJ-11.



- 1 Prenez le câble téléphonique dans votre Self Starter Box.
- 2 Insérez une extrémité du câble téléphonique dans le port TEL 1 du modem. Si TEL 1 est déjà utilisé, insérez le câble téléphonique dans le port TEL 2.
- 3 Insérez l'autre extrémité du câble téléphonique dans votre téléphone.

! Répétez les étapes 1 à 3 ci-dessus si vous souhaitez connecter une seconde ligne téléphonique à votre modem.

- 4 Rebranchez votre modem à la prise de courant. Vous verrez plusieurs lumières s'allumer à l'avant du modem : celui-ci établit le contact avec le réseau de Telenet. Attendez quelques minutes pour que votre modem soit connecté.
- 5 Passez à la **partie 3, « Activer de nouveaux services »** pour compléter l'installation.

3. Activer de nouveaux services

Si vous voulez utiliser des services Telenet, vous devez d'abord les activer. Cette activation se fait au moyen du modem sur lequel vous avez installé les nouveaux services. Vous pouvez activer tous les services par ordinateur. C'est ce qu'il y a de plus simple. Assurez-vous toutefois que votre ordinateur est connecté au modem sur lequel vous souhaitez installer le nouveau service.

3.1 Activer des services par ordinateur

- 1 Démarrez l'ordinateur.
- 2 Ouvrez votre navigateur Internet.
- 3 Surfez sur **www.telenet.be/selfstarter**
Un écran d'activation s'affiche automatiquement.
- 4 Cliquez sur Continuer l'installation Self Starter.
- 5 Ouvrez une session via votre numéro de client Telenet ou votre login Telenet. Cliquez sur « Suivant ».

conseil

Vous trouverez votre numéro de client Telenet sur votre confirmation d'achat ou votre relevé de compte.

- 6 Suivez les étapes qui s'affichent à l'écran. L'activation peut durer jusqu'à 30 minutes. N'oubliez pas de noter vos données d'utilisateur sur le Passeport Telenet, qui se trouve dans le Coffret Découverte dans cette boîte.

!

Vous aurez besoin de ces données d'utilisateur pour pouvoir utiliser votre boîte de messagerie. Vous ne pourrez plus consulter la page de vos données d'utilisateur une fois que votre modem sera enregistré. Il est donc capital que vous notiez vos données d'utilisateur avant de continuer.

Vous avez déjà installé Telenet Téléphonie ?

N'oubliez pas de mettre en service votre ligne téléphonique en suivant les étapes décrites au point **3.3**.

3.2 Activer des services via le Digicorder/Digibox

Votre Digicorder/Digibox ne vous permet d'activer que Telenet TV Digitale et Telenet Téléphonie. Pour activer Telenet Internet, vous devez utiliser votre ordinateur (voir le point 3.1).

- 1 Allumez votre Digicorder/Digibox et votre téléviseur.
- 2 Ouvrez l'écran de démarrage à l'aide de la touche représentant une petite maison  de votre télécommande digitale.
- 3 Sélectionnez à l'aide des flèches Haut et Bas l'option Réglages. Appuyez sur la touche OK pour faire apparaître l'écran Réglages.
- 4 Sélectionnez Self Starter à l'aide des flèches et appuyez sur OK.
- 5 Ouvrez une session via votre numéro de client Telenet ou votre login Telenet. Cliquez sur « Suivant ».

conseil

Vous trouverez votre numéro de client Telenet sur votre confirmation d'achat ou votre relevé de compte.

- 6 Suivez les étapes qui s'affichent à l'écran. L'activation peut durer jusqu'à 30 minutes. N'oubliez pas de noter vos données d'utilisateur sur le Passeport Telenet, qui se trouve dans le Coffret Découverte dans cette boîte.



Vous aurez besoin de ces données d'utilisateur pour pouvoir utiliser votre boîte de messagerie. Vous ne pourrez plus consulter la page de vos données d'utilisateur une fois que votre modem sera enregistré. Il est donc capital que vous notiez vos données d'utilisateur avant de continuer.

Vous avez déjà installé Telenet Téléphonie ?

N'oubliez pas de mettre en service votre ligne en suivant les étapes décrites au point 3.3.

3.3 Utiliser Telenet Téléphonie

Vous devez d'abord activer Telenet Téléphonie via votre ordinateur ou votre Digicorder/Digibox (voir **3.1** ou **3.2**), avant de pouvoir procéder à sa mise en service.

Vous avez opté pour un nouveau numéro

Dans ce cas, vous pouvez mettre en service votre ligne téléphonique 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Pour ce faire, procédez comme suit :

- 1 Décrochez le combiné du téléphone. Une liaison sera automatiquement établie.
- 2 La mise en service de votre numéro vous est expliquée étape par étape.
- 3 Vous pouvez téléphoner avec Telenet Téléphonie.

Vous avez choisi de conserver votre numéro de téléphone

Dans ce cas, vous pourrez activer votre ligne téléphonique au plus tôt 5 jours ouvrables après votre achat. Votre ancien opérateur doit, en effet, encore approuver votre transfert de numéro. Vous pourrez ensuite mettre votre ligne téléphonique en service les jours ouvrables de 8 h à 20 h (et de 8 h à 17 h si vous disposez de 2 lignes téléphoniques ou plus, ou d'une ligne ISDN). 5 jours ouvrables au moins se sont écoulés depuis votre achat et vous n'arrivez toujours pas à activer votre ligne téléphonique ? Prenez contact avec le Service Clientèle de Telenet au 02 304 66 66.

- 1 Décrochez le combiné du téléphone. Une liaison sera automatiquement entamée.
- 2 La mise en service de votre numéro vous est expliquée étape par étape.
- 3 Nous vous téléphonerons pour confirmer le transfert du numéro.
- 4 Nous vous appellerons dans l'heure pour confirmer le transfert.

4. Réglages supplémentaires

4.1 Telenet Internet

Réglages e-mail

Il existe deux méthodes pour consulter votre adresse e-mail Telenet : via Telenet Webmail ou via un programme de messagerie. Avec **Telenet Webmail**, vous pouvez consulter vos e-mails partout et à tout moment, gérer vos contacts et planifier vos rendez-vous par le biais de n'importe quel ordinateur connecté à internet. Vous disposez de plus de 5 Go de capacité de stockage. De plus, vous pouvez envoyer des fichiers jusqu'à 20 Mo. Surfez sur webmail.telenet.be et connectez-vous à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe Telenet.

Vous pouvez aussi configurer votre **programme de messagerie** afin de gérer vos e-mails Telenet. Pour ce faire, suivez les étapes suivantes :

- Type de serveur d'e-mails entrants : POP3
- Serveur d'e-mails entrants : in.telenet.be
- Serveur d'e-mails sortants : uit.telenet.be
- Nom d'utilisateur Telenet de la boîte e-mail que vous souhaitez consulter
- Mot de passe de la boîte e-mail que vous souhaitez consulter

conseil Pour plus d'infos sur Telenet Webmail, surfez sur www.telenet.be/supportenligne/webmail.

4.2 Telenet TV Digitale

Référez-vous à votre Guide de l'utilisateur pour en savoir plus sur les réglages de Telenet TV Digitale. Ce Guide de l'utilisateur vous a été livré dans l'emballage du Digicorder/Digibox ; il vous explique de façon détaillée comment utiliser les applications digitales et interactives. Vous pouvez également télécharger la dernière version du Guide de l'utilisateur sur www.telenet.be/supportenligne/guidetelevisiondigitale

4.3 Telenet Téléphonie

Réglages des services téléphoniques

Pour en savoir plus sur les services téléphoniques de Telenet, consultez la brochure « Guide de Services de Téléphonie » qui se trouve dans le Self Starter Box. Vous trouverez également plus d'informations sur les services de téléphonie de Telenet sur Internet. Surfez sur www.telenet.be/supportenligne/guidetelephonie

5. Assistance rapide

5.1 Problèmes et solutions

Modem

J'ai raccordé tous les appareils au modem, mais aucune lumière ne s'allume sur le modem.

- Vérifiez si les cordons d'alimentation du modem, du switch et du Digicorder/Digibox ou de l'ordinateur sont bien enfoncés.
- Vérifiez si le modem, le switch et le Digicorder/Digibox ou l'ordinateur sont reliés entre eux tel que décrit dans ce guide. Vérifiez bien si les câbles sont solidement rattachés à ces appareils.
- Réinitialisez votre modem : Débranchez le modem de la prise de courant. Attendez 10 minutes. Rebranchez-le ensuite à la prise.
- Si aucune lumière ne s'allume sur le modem après que vous avez effectué les étapes ci-dessus, contactez le Service Clientèle de Telenet.

Le switch

J'ai raccordé tous les appareils au modem via le switch, mais aucune lumière ne s'allume sur le switch.

- Vérifiez si les cordons d'alimentation du modem, du switch et du Digicorder/Digibox ou de l'ordinateur sont bien enfoncés.
- Vérifiez si le modem, le switch et le Digicorder/Digibox ou l'ordinateur sont reliés entre eux tel que décrit dans ce guide. Vérifiez bien si les câbles sont solidement rattachés à ces appareils.
- Si aucune lumière ne s'allume sur le switch après que vous avez effectué les étapes ci-dessus, contactez le Service Clientèle de Telenet.

L'activation

Je veux activer mes nouveaux services, mais mon ordinateur ou Digicorder/Digibox ne veut pas se connecter à la page d'activation.

- Vérifiez si les cordons d'alimentation du modem, du switch et du Digicorder/Digibox ou de l'ordinateur sont bien enfoncés.
- Vérifiez si le modem, le switch et le Digicorder/Digibox ou l'ordinateur sont reliés entre eux tel que décrit dans ce guide. Vérifiez bien si les câbles sont solidement rattachés à ces appareils.
- Réinitialisez vos appareils : débranchez tous les appareils et votre modem de leur prise. Attendez 10 minutes. Rebranchez ensuite d'abord le modem, puis les autres appareils à leur prise.
- Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter à la page d'activation après avoir effectué les étapes ci-dessus, contactez le Service Clientèle de Telenet.

Le nouveau service

Mon nouveau service Telenet Téléphonie est installé et activé, mais je n'entends pas de tonalité.

- Vérifiez si le modem est bien branché à la prise de courant.
- Vérifiez si le modem et le téléphone sont reliés entre eux tel que décrit dans ce guide. Vérifiez bien si les câbles sont solidement rattachés à ces appareils.
- Insérez le câble téléphonique dans l'autre port téléphone (TEL 1 ou TEL 2) sur le modem.
- Si vous n'entendez toujours pas de tonalité après avoir effectué les étapes ci-dessus, contactez le Service Clientèle de Telenet.

Portée de l'internet sans fil

La portée de ma connexion internet sans fil n'est pas suffisante, ce qui entraîne régulièrement des coupures de connexion.

Ce problème peut avoir différentes causes. Vérifiez si aucun obstacle n'entrave la portée de votre modem. Si ce n'est pas le cas, vous devrez peut-être installer une station sans fil supplémentaire afin de garantir partout une portée suffisante.

5.2 Plus d'informations

Si vous avez des questions ou des problèmes quant à l'installation de votre ou de vos nouveaux services, vous pouvez consulter les outils suivants pour plus d'infos et de support :

Support en ligne

Support en ligne est le site de référence pour chaque client de Telenet. Vous y trouverez 24 heures sur 24 la réponse à vos questions sur les services Telenet. Surfez sur **www.telenet.be/supportenligne** et découvrez ses possibilités :

- Effectuer une recherche par mot(s)-clé(s).
- Taper une requête.
- Consulter les recherches populaires, le Top des questions et les liens utiles.
- Télécharger la plupart des manuels Telenet.
- Visionner des vidéos pratiques.
- ...



Regardez notre petite vidéo Self Starter sur **www.telenet.be/supportenligne/videoselfstarter**

My Telenet

My Telenet est là pour vous. Vous pouvez y consulter et gérer les services Telenet. Surfez sur **www.telenet.be/mytelenet** et créez un login Telenet sans plus attendre. My Telenet est synonyme de simplicité et de rapidité :

- Consulter vos relevés de compte.
- Créer une adresse e-mail ou une boîte de messagerie supplémentaire.
- Contrôler votre volume consommé grâce au Télémètre.
- Nommer vos Digicorder/Digibox.
- Activer vos bouquets de chaînes digitales.
- ...

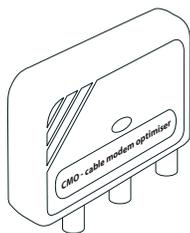
Service Clientèle Telenet

Vous n'avez trouvé aucune solution en ligne ou dans votre guide ? Appelez le **02 304 66 66**.

- Pour les questions administratives, tous les jours ouvrables de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 17 h 30.
- Pour les questions techniques, tous les jours ouvrables de 8 h à 22 h et le samedi, le dimanche et les jours fériés de 9 h à 22 h.

Annexe 1 :

Retirer un Cable Modem Optimizer*



Si un Cable Modem Optimizer (CMO) figure sur la prise murale de votre raccordement à la télédistribution, vous devez d'abord le retirer avant d'installer de nouveaux services. Procédez comme suit :

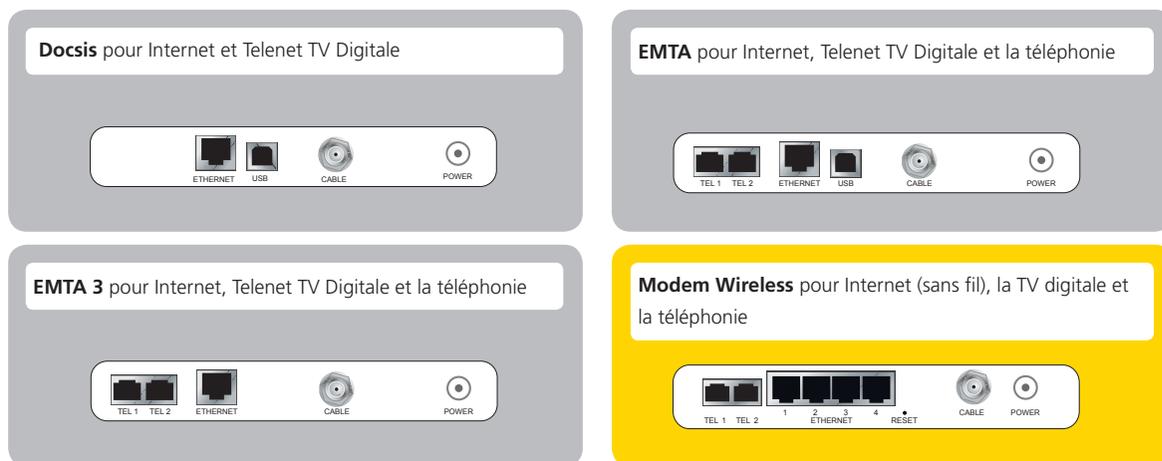
- 1 Éteignez vos appareils. Débranchez les appareils de leur prise.
- 2 Retirez le câble coaxial, qui relie le CMO à votre téléviseur, votre magnétoscope ou votre décodeur, du CMO.
- 3 Dévissez le CMO de la prise murale. Vous ôtez ainsi le couvercle de la prise murale.
- 4 Prenez la vis incluse dans le Self Starter Box. Utilisez-la pour revisser le couvercle de la prise murale.
- 5 Dès que le CMO est retiré, vous pouvez immédiatement installer le nouveau modem. Pour la marche à suivre, consultez la **partie 1 « Adapter la configuration de base Telenet »**.

* Le Cable Modem Optimizer est uniquement disponible pour les codes postaux 1030, 1040, 1081, 1082, 1083, 1090, 1190 et 1200 à Bruxelles, ou les codes postaux 3000, 3001 et 3010 à Louvain.

Annexe 2 :

Vous disposez d'une configuration de base avec deux modems

Si vous disposez de deux modems dans votre configuration de base, déterminez d'abord sur quel modem vous souhaitez installer le ou les services supplémentaires.

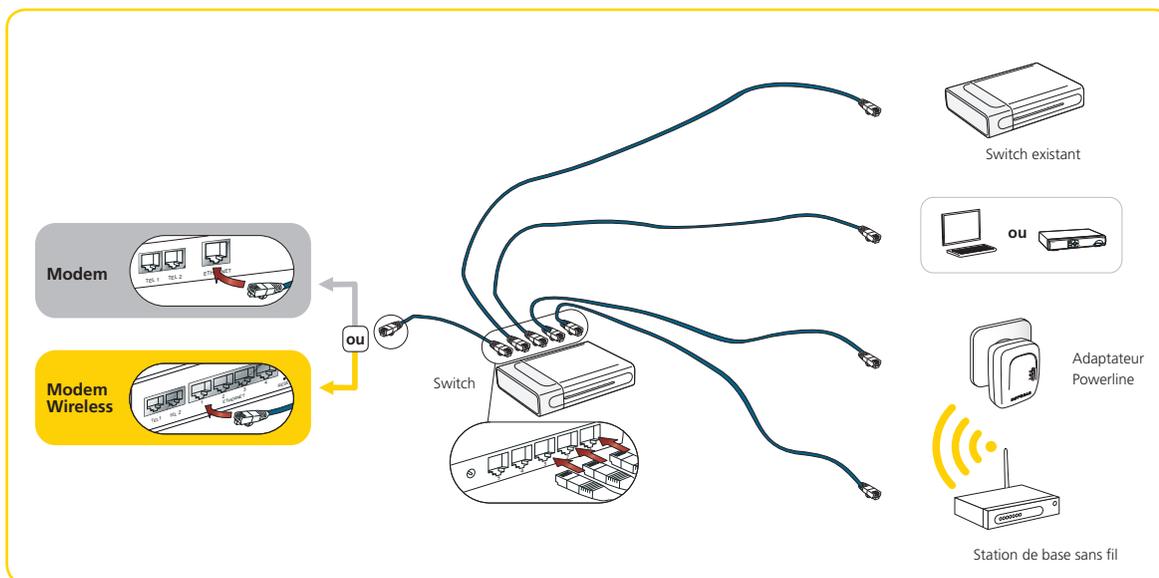


- 1 Vérifiez si votre modem est pourvu de la connexion adéquate pour installer le nouveau service.
 - Vous souhaitez installer Telenet Internet et/ou Telenet TV Digitale ? Cette opération peut être réalisée sur un modem DOCSIS ou sur un modem EMTA.
 - Vous souhaitez installer Telenet Téléphonie ? C'est possible sur un modem EMTA ou un modem Wireless.
 - Vous souhaitez installer Telenet Internet sans fil ? C'est uniquement possible sur un modem Wireless ou votre propre station de base sans fil.
- 2 Passez ensuite à l'étape **1.3 « Adapter la configuration de base »** en partant du modem choisi.

Annexe 3 :

Intégrer un switch dans votre configuration de base : connexions possibles

Le schéma de connexions ci-dessous illustre l'intégration d'un switch entre votre modem et un switch existant, un adaptateur Powerline et/ou une station de base sans fil.



Annexe 4 :

Configurer un réseau sans fil sur votre ordinateur

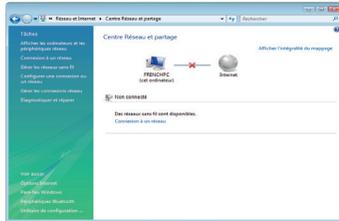
Vous trouverez ci-après une description succincte de la procédure requise pour configurer votre réseau sans fil.



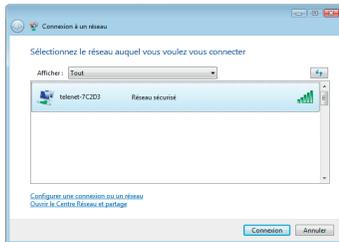
Pour pouvoir connecter votre ordinateur avec votre modem sans transiter par un fil, vous avez besoin d'une carte réseau sans fil ou d'un adaptateur USB pour connexions sans fil. La plupart des ordinateurs portables intègrent une carte réseau sans fil. Si nécessaire, consultez le mode d'emploi de votre ordinateur.

- Configuration pour Windows Vista page 28
- Configuration pour Windows 7 page 29
- Configuration pour Mac OS X page 30

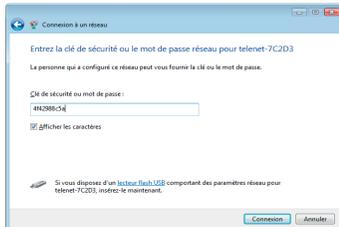
Configuration pour Windows Vista



- 01 Ouvrez le « **Panneau de configuration** » puis cliquez sur **Centre Réseaux et partage**. Sélectionnez ensuite **Connexion à un réseau**.



- 02 L'écran affiche la liste des réseaux sans fil disponibles. Cliquez sur le réseau sans fil souhaité (en l'occurrence « **telenet-7C2D3** ») puis sur **Connexion** (Connect).

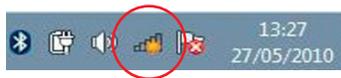


- 03 Introduisez la **Clé de sécurité** (Network Key). Ce code (WPA-key) est mentionné sur l'autocollant de votre modem Wireless, sous « **WPA_PSK :** » (p.13). Introduisez la clé puis cliquez sur **Connexion** (Connect).



- 04 Vous êtes à présent connecté au réseau sans fil sécurisé de votre modem Wireless. Vous pouvez enregistrer les paramètres de ce réseau en cochant la case « **Enregistrer ce réseau** ». Dans ce cas, vous ne devrez plus introduire la clé réseau. Cliquez ensuite sur **Fermer**.

Configuration pour Windows 7



- 01 Cliquez sur l'icône  dans la Barre des tâches afin d'ouvrir la liste des réseaux sans fil disponibles.



- 02 L'écran affiche la liste des réseaux sans fil disponibles. Cliquez sur le réseau sans fil souhaité (ici « **telenet-apn-2C8A7** »), puis sur **Connecter** (Connect).



- 03 Introduisez la **Clé de sécurité** (Network Key). Ce code (WPA-key) est mentionné sur l'autocollant de votre modem Wireless, sous « **WPA-PSK:** » (p.13). Introduisez la clé puis cliquez sur **OK** (Connect).



- 04 Vous êtes à présent connecté au réseau sans fil sécurisé de votre modem Wireless.

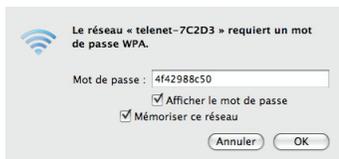
Configuration pour Mac OS X



- 01 Ouvrez les « **Préférences Système** » (System Preferences) puis cliquez sur « **Réseau** » (Network).



- 02 Cliquez sur **Activer AirPort** (Turn AirPort On) s'il n'est pas encore actif. Ouvrez les réseaux sans fil disponibles en cliquant sur les flèches en regard de « **Aucun réseau sélectionné** » (No network selected). Sélectionnez le nom du réseau mentionné sur l'autocollant de votre modem Wireless, sous SSID : « **Telenet-XXXXX** » (p.13).



- 03 Introduisez la **Clé réseau** (Mot de passe - Password). Ce code (WPA-key) est mentionné sur l'autocollant de votre modem Wireless, sous « **WPA_PSK :** » (p. 13). Vous pouvez enregistrer les paramètres de ce réseau en cochant la case « **Mémoriser ce réseau** ». Dans ce cas, vous ne devrez plus introduire la clé réseau. Cliquez ensuite sur **OK**.



- 04 « **L'Etat** » (Status) du réseau passe à « **Connecté** » (Connected) et vous êtes à présent connecté au réseau sans fil sécurisé de votre modem Wireless. Cliquez sur « **Appliquer** » (Apply) pour fermer la fenêtre.