

# Guide des premiers réflexes en cas de panne

## Fiches et conseils pratiques

Vous aussi, vous allez savoir gérer un incident technique !

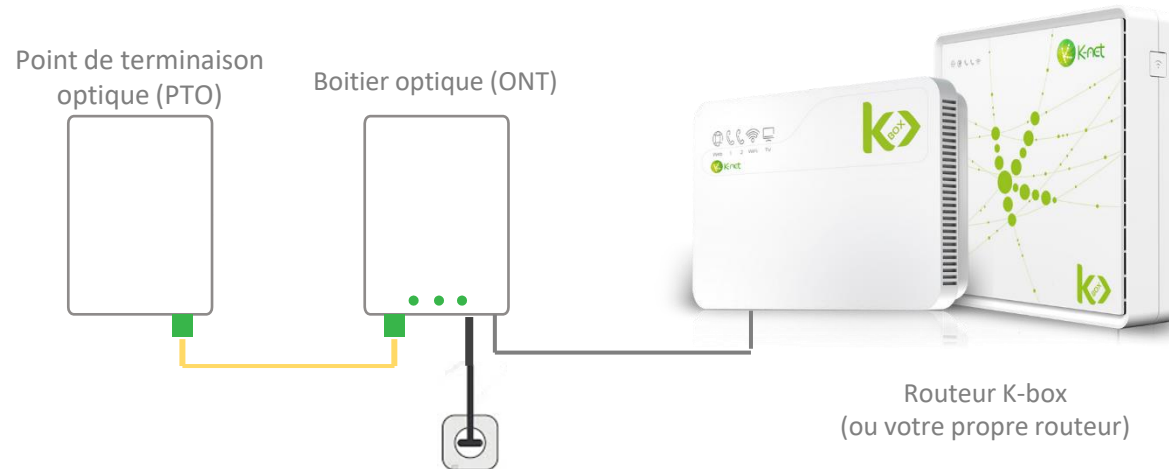


NB : En cas de coupures de services liées à une maintenance ou un incident sur le réseau fibre optique, le propriétaire du réseau fibre prend en charge le rétablissement des services. Les délais sont donc indépendants de notre volonté. Le service peut être rétabli à tout moment. Nous préconisons de ne 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

Mon installation fibre optique se présente de la façon suivante :



- En premier lieu, je vérifie si les voyants de ma K-box 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 ma K-box est bien enfoncé. 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 ».

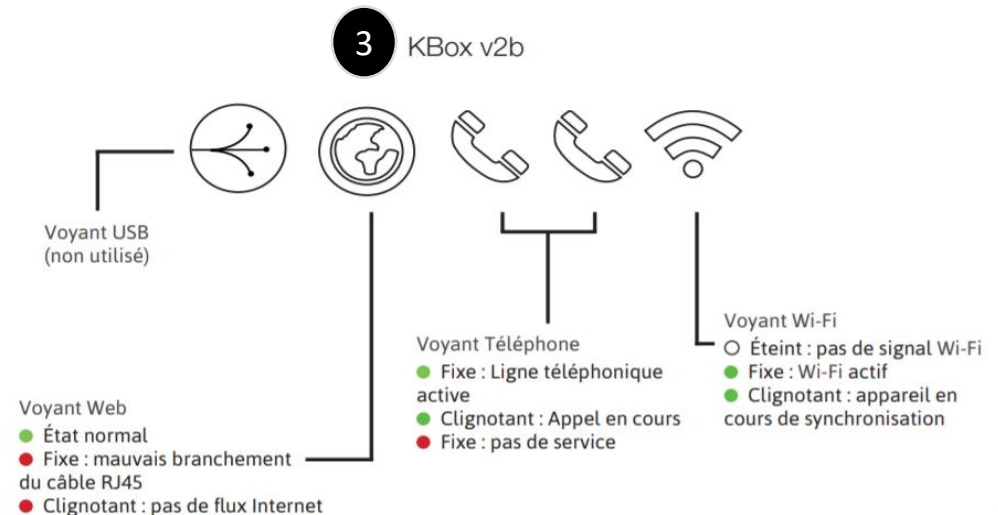
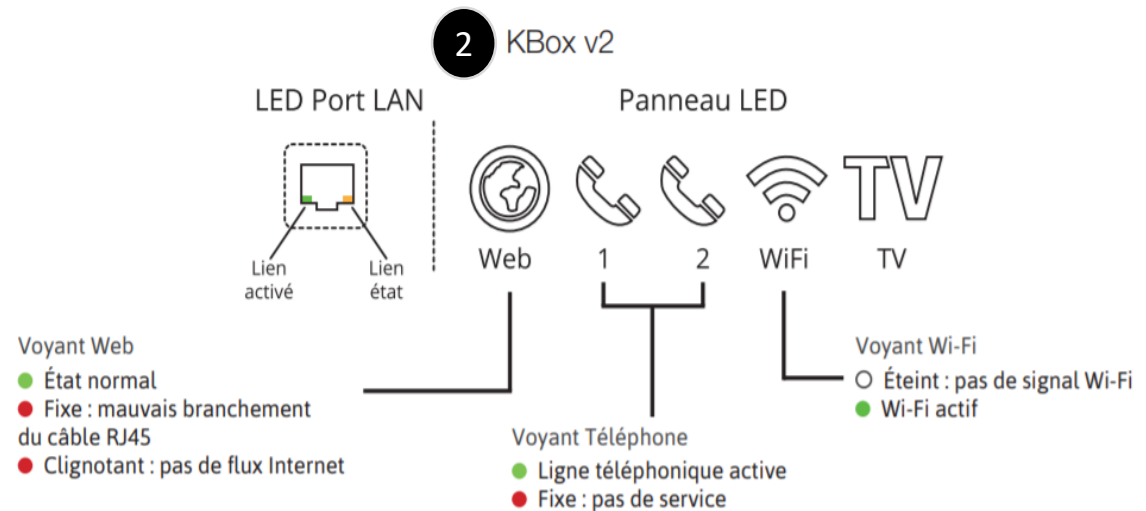
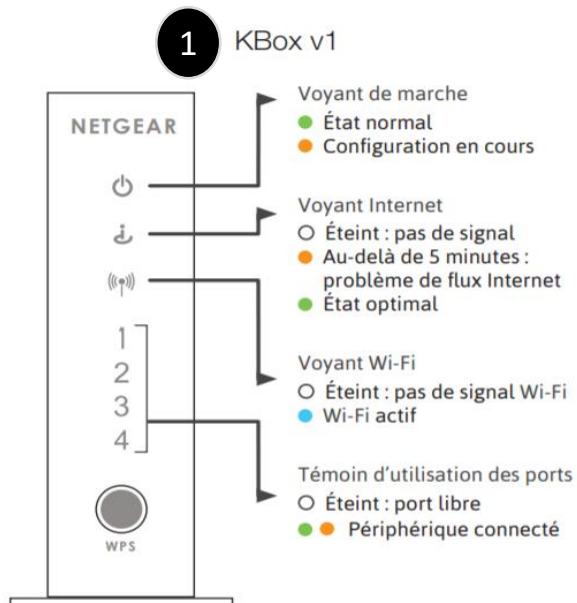


# En cas de panne ou dysfonctionnement

## Je vérifie mes équipements

### Internet

1. Je regarde et note l'état de tous les voyants.
2. Je relance électriquement la K-box en attendant 10 secondes avant de les rebrancher.
3. Si le service n'est pas revenu, je note à nouveau l'état des voyants de la K-box et du boîtier fibre optique et je contacte le support technique.



# En cas de panne ou dysfonctionnement

## ○ Téléphonie

1. Je note le jour et l'heure de l'appel concerné, le numéro appelant et appelé (c'est un horodatage)
2. Je vérifie le branchement de mes équipements
3. Je relance électriquement mon téléphone et ma K-Box
4. Je passe un nouvel appel
5. Le problème persiste, je contacte le support technique le jour même avec mon horodatage et je détaille mon problème au technicien.

## ○ Télévision

Box TV Dune HD



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.

[Retrouvez le guide d'utilisation de votre box TV Dune.](#)

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.

[Retrouvez le guide d'utilisation de votre box TV Pure.](#)



### Le WIFI

#### Qu'est-ce que le Wifi ?

Il s'agit d'une technologie qui permet la communication sans fil entre divers appareils (ordinateur, périphérique, téléviseur...) grâce aux ondes radioélectriques.

#### Où placer ma K-box ?

- Dans une pièce centrale de mon habitation
- Ma K-Box doit être placée dans un espace dégagé
- Ne pas placer ma K-Box dans un meuble, collée à un mur, dans un angle.

Je peux modifier mes réglages via le Panel de service de ma K-Box depuis mon espace client.

[Retrouvez toutes les préconisations d'utilisations sur le site de l'ARCEP](#) (autorité de régulation des communications)



Pour un meilleur fonctionnement, nous préconisons la connexion filaire de vos équipements (ordinateur, console de jeux...)

