



Internet en Bellen met Interactieve TV van KPN

---

## **PROBLEMEN OPLOSSEN**

# Inhoud

Internet en wifi.....	3
Bellen.....	6
Draadloze Powerline-connectors .....	8
Interactieve TV van KPN .....	10

## Mijn internet werkt niet

---

Volg de volgende stappen om uw internetverbinding te controleren:

1. Werkte uw internet tot op heden wel? Zo niet, raadpleeg onze [installatiehandleiding](#) en/of de CD-ROM.
2. Branden de drie lampjes (Power, DSL en Internet) op uw modem? Zo ja, ga door naar stap 10.

### A. Het Power-lampje brandt niet

3. Schakel het model uit. Haal de stekker uit het stopcontact. Steek de stekker opnieuw in het stopcontact en schakel uw modem in. Wacht vervolgens 60 tot 90 seconden.
4. Brandt het Power-lampje nu? Zo ja, ga door naar stap 7.
5. Brandt het Power-lampje niet, probeer uw modem dan aan te sluiten op een ander stopcontact. Als het daarna nog niet werkt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.
6. Als het Power-lampje na 90 seconden niet blijft branden reset uw modem dan door op de Reset-knop aan de achterzijde van het modem te drukken. Als het daarna nog niet werkt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

### B. Het Power-lampje brandt, maar mijn internet werkt niet

7. Brandt het DSL-lampje? Zo ja, ga door naar stap 10.
8. Als het Power-lampjes brandt, maar het Internet-lampje niet, controleer dan de bekabeling tussen het ISRA-punt (KPN-eindpunt) en het modem. Raadpleeg ook de [installatiehandleiding](#) en CD-ROM.

Het is belangrijk dat het modem rechtstreeks via de kabel is aangesloten op het ISRA-punt. Als uw modem niet rechtstreeks aangesloten is op het ISRA-punt, probeer het dan rechtstreeks aan te sluiten via de kabel die u in de doos vindt.

Als u een splitter gebruikt tussen het ISRA-punt en het modem, probeer het modem dan rechtstreeks op het ISRA-punt aan te sluiten om te kunnen testen of de splitter werkt.

9. Als het modem rechtstreeks aangesloten is op het ISRA-punt en het Internet-lampje brandt nog steeds niet, reset uw modem dan via de Reset-knop aan de achterzijde. Als na resetten van het modem, het Internet-lampje nog steeds niet brandt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.
10. Is het Internet-lampje groen? Zo ja, ga door naar stap 12..

### **C. Het Internet-lampje brandt, maar mijn internet werkt niet**

11. Als het Internet-lampje rood is en u uw modem nog niet hebt gereset, reset uw modem dan door op de Reset-knop aan de achterzijde van het modem te drukken. Probeer uw modem ook rechtstreeks aan te sluiten op het ISRA-punt zoals omschreven bij stap 8. Als na resetten van het modem het Internet-lampje nog steeds rood is, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.
12. Als het Power- en DSL-lampje branden en het Internet-lampje groen is, betekent dat dat het modem juist werkt. Het probleem zit hem in de verbinding tussen modem en computer. Als uw computer verbinding maakt via een draadloze internetverbinding, probeer dan verbinding met het internet te maken via een ethernetkabel. Als het internet werkt nadat u verbinding hebt gemaakt via het ethernet maar niet via wifi, betekent dat dat de wifi niet werkt, ga door naar stap 14.
13. Als de internetverbinding niet werkt nadat u uw computer hebt verbonden met het modem via een ethernetkabel, moet het lampje op de LAN branden. Zo niet, probeer dan een andere ethernetpoort van het modem of een andere ethernetkabel te gebruiken. Als u dan nog steeds geen toegang hebt tot het internet, probeer dan een andere pc te gebruiken. Als u geen andere pc hebt, probeer uw pc dan opnieuw te starten en controleer de netwerkinstellingen. Als dit het probleem niet oplost, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

### **D. Ik kan mijn apparaat niet verbinden via wifi**

14. Brandt het WLAN-lampje? Zo ja, ga door naar stap 16.
15. Reset uw modem door op de resetknop aan de achterzijde van het modem te drukken. Als na resetten van het modem het WLAN-lampje nog steeds niet brandt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.
16. Probeer met verschillende apparaten zoals tablets, mobiele telefoons enz. contact te maken met het internet, zodat u zeker weet dat de wifi werkt.
17. Controleer de wifi-instellingen op uw pc. De SSID en code voor het draadloze netwerk vindt u op de sticker aan de achterzijde van het modem (of in de doos waarin het modem is geleverd).
18. Herstart uw pc.
19. Reset uw modem, als u dat nog niet hebt gedaan, door op de resetknop aan de achterzijde van het modem te drukken.
20. Als na resetten van het modem de wifi nog steeds werkt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

## Mijn internet is traag of ik heb geen constante verbinding met het internet

---

1. Als u contact gemaakt hebt met uw computer via wifi, probeer dan met het internet te verbinden via een ethernetkabel. Als uw internetverbinding werkt nadat u verbinding hebt gemaakt via een ethernetkabel, is uw wifisignaal te zwak.  
Als u uw computer niet permanent via een ethernetkabel kunt verbinden, probeer dan wifikaarten, antenne, wifirepeaters of een ander verbindingsapparaat te gebruiken om uw wifisignalen te versterken. Deze wifiversterkingsapparaten zijn bij de meeste computerwinkels verkrijgbaar.
2. Als de internetverbinding niet verbetert nadat u uw computer via de ethernetkabel hebt verbonden, reset dan uw modem door op de resetknop aan de achterzijde te drukken.
3. Als uw internetverbinding dan nog steeds niet beter is, controleer dan de kabels tussen het ISRA-punt (KPN-eindpunt) en het modem. Raadpleeg ook de installatiehandleiding en CD-ROM.

Het is belangrijk dat het modem rechtstreeks via de kabel is aangesloten op het ISRA-punt. Als uw modem niet rechtstreeks aangesloten is op het ISRA-punt, probeer het dan rechtstreeks aan te sluiten via de kabel die u in de doos vindt.

Als u een splitter gebruikt tussen ISRA en modem, probeer het modem dan rechtstreeks op het ISRA-punt aan te sluiten om te kunnen testen of de splitter werkt.

4. Als de internetverbinding dan nog steeds niet beter is, probeer dan een andere ethernetpoort van het modem of een andere ethernetkabel om te verbinden.  
Als het internet dan nog steeds niet werkt, probeer dan een andere pc te gebruiken. Als u geen andere pc hebt, probeer uw pc dan opnieuw te starten en controleer de netwerkinstellingen van uw pc.
5. Als het probleem daarmee niet wordt opgelost, is het raadzaam te controleren of er misschien sprake is van een virus of malware, waardoor uw internetverbinding trager wordt. Raadpleeg de informatie over internetbeveiliging [hier](#)
6. Als dit het probleem nog steeds niet oplost, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

## Ik heb geen toegang tot bepaalde websites

---

ACN blokkeert of hindert geen enkele applicatie of website op het internet. Wij bieden internettoegang tot alle internetcontent zonder enige discriminatoire uitsluitingen.

Als u geen toegang krijgt tot een specifieke website, is er mogelijk een probleem met die website.

## Mijn telefoon werkt niet

---

Volg de volgende stappen om uw telefoon te controleren:

1. Werkte uw telefoon tot op heden wel? Zo niet, raadpleeg onze [installatiehandleiding](#) en/of de CD-ROM.
2. Branden de drie lampjes (Power, DSL en Internet) op uw modem? Het Internet-lampje moet groen zijn. Als dat niet het geval is, is er een probleem met uw internetverbinding. Raadpleeg het gedeelte over Internet en wifi.

### A. Het Phone-lampje brandt niet

3. Branden de lampjes Phone 1 en Phone 2? Zo ja, ga door naar stap 7.
4. Schakel het modem uit. Haal de stekker uit het stopcontact. Steek de stekker opnieuw in het stopcontact en schakel uw modem in. Wacht vervolgens 60 tot 90 seconden.
5. Brandt het Phone-lampje constant? Zo ja, ga door naar stap 7.
6. Als het Phone-lampje na 90 seconden niet constant blijft branden reset uw modem dan door op de resetknop aan de achterzijde van het modem te drukken. Als na resetten van het modem, het Phone-lampje nog steeds niet brandt, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

### B. Het Phone-lampje brandt, maar mijn telefoon werkt niet

7. Hoort u een constante kiestoon als u probeert te bellen? Zo ja, ga door naar stap 11.
8. Als de kiestoon onderbroken is, reset dan uw modem zoals beschreven bij stap 6.
9. Als u geen kiestoon hoort, controleer dan de bekabeling tussen telefoon en modem. Probeer uw telefoon bij voorkeur rechtstreeks te verbinden met het modem. Als het Phone 1-lampje brandt, verbindt uw telefoon dan met de Phone 1-poort. Als het Phone 2-lampje brandt, verbindt uw telefoon dan met de Phone 2-poort. Probeer ook een andere telefoon te gebruiken. Als u een DECT-basisstation gebruikt, adviseren wij u dit uit te schakelen en opnieuw in te schakelen.
10. Als u nog steeds geen kiestoon hoort, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

### **C. Ik hoor een kiestoon, maar ik kan niet bellen**

11. Probeer verschillende nummers te bellen.
12. Als u niet kunt bellen naar een bepaald type nummer (zoals mobiele, internationale en servicenummers), kan het zijn dat deze geblokkeerd zijn. U kunt deze instellingen wijzigen door contact op te nemen met ons technische ondersteuningsteam.
13. Als u nog steeds niet kunt bellen, reset dan uw modem door op de resetknop aan de achterzijde van het modem te drukken. Als u na resetten van het modem nog steeds niet kunt bellen, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

### **D. Ik hoor wel een kiestoon en kan bellen, maar ik kan niet gebeld worden**

14. Probeer verschillende nummers te bellen.
15. Als u geen oproepen van verschillende nummers ontvangt, reset dan uw modem door op de resetknop aan de achterzijde van het modem te drukken. Als u dan nog steeds niet gebeld kunt worden, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam.

# Draadloze Powerline-connectors

## Mijn draadloze Powerline-verbinding werkt niet.


---

Volg de volgende stappen om uw draadloze Powerline-verbinding te controleren:


### A. Controleer de lampjes

1. Verwijder alle adapters uit de wandcontactdozen en steek ze opnieuw in.
2. Reset de Powerline-verbindingen door op de resetknop op elke connector te drukken (rechts van de ethernetconnector) en kijk of het probleem is opgelost.
3. Zorg ervoor dat u de connectors rechtstreeks op een wandcontactdoos aansluit, zonder verlengingskoord of powerstrip.
4. Als het probleem niet is opgelost, probeer dan een andere contactdoos.
5. Als het probleem blijft bestaan, controleer dan de lampjes.
6. Als het eerste, c.q. Power-lampje op groen staat , ga dan naar stap ix.
7. Als het eerste, c.q. Power-lampjes knippert , staat de verbinding in de standbymodus. Controleer of de stekker van zowel het modem als de tv-ontvanger in de contactdoos gestoken zijn en beide ethernetkabels juist zijn aangesloten. Start ook uw tv-ontvanger en/of modem opnieuw. Als het probleem dan nog niet is opgelost, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam
8. Als het eerste, c.q. Power-lampje niet brandt , betekent dat dat uw draadloze Powerline-connector niet op de juiste manier is aangesloten. Zorg ervoor dat de connectors op de juiste manier op de contactdoos zijn aangesloten. Probeer ook een andere contactdoos. Als het probleem dan nog steeds niet is opgelost, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam


### B. Het eerste, c.q. Power-lampje is groen

9. Controleer of het tweede, c.q. dLAN-lampje brandt .
10. Als dat groen is, ga dan door naar stap 15.
11. Als het rood is , betekent dat dat de verbinding niet snel genoeg is voor televisie. U kunt de verbinding verbeteren door de connector in verschillende stopcontacten te steken of door verschillende elektronische apparaten te gebruiken en te kijken of het signaal beter wordt.  
Er kan sprake zijn van interferentie met een bron op de achtergrond, zoals een halogeenlamp met een dimmer. Als dat het geval is kunt u proberen de interfererende bron op een ander stopcontact aan te sluiten.  
Als het signaal niet verbetert, kunt u helaas geen tv kijken via de draadloze verbinding en adviseren wij u de ethernetkabel te gebruiken om uw modem op de tv-ontvanger aan te sluiten.



12. Als het tweede, c.q. dLAN-lampje geel is , betekent dat dat de verbinding niet snel genoeg is voor HD-televisie. Probeer niet-HD-kanalen en controleer of deze wel goed werken. U kunt ook proberen het signaal te verbeteren door de draadloze Powerline-connectors in verschillende stopcontacten te steken en te kijken of het signaal beter wordt.  
Er kan sprake zijn van interferentie met een bron op de achtergrond, zoals een halogeenlamp met een dimmer. Als dat het geval is kunt u proberen de interfererende bron op een andere contactdoos aan te sluiten. Als het signaal niet verbetert, kunt u helaas geen HD-tv kijken via de draadloze verbinding en adviseren wij u de ethernetkabel te gebruiken om uw modem op de tv-ontvanger aan te sluiten.
13. Als het tweede, c.q. dLAN-lampje uit is  en stap 1 tot en met 4 geen betere ontvangst opleveren, probeer dan een ander apparaat aan te sluiten. Als het lampje nog steeds uit is, is uw draadloze Powerline-connector defect dient u contact op te nemen met ons technische ondersteuningsteam  
Als de lampjes nu gaan branden, probeer uw draadloze Powerline-connector dan vlak bij het modem en de tv-ontvanger te zetten. Als dat niet werkt, adviseren wij u een ethernetkabel te gebruiken om uw modem op de tv-ontvanger aan te sluiten.

### C. Het tweede lampje is groen

14. Zorg ervoor dat het derde c.q. Data Transferring-lampje ook aan is .
15. Als het knippert, betekent dat dat uw draadloze Powerline-connector goed werkt.  
Als u geen tv kunt kijken, controleer en sluit de Powerline-connector dan aan op ethernetpoort 4 van het modem. Als u 1 tv-ontvanger hebt, sluit uw draadloze Powerline-connector dan aan op poort 4 van het modem. En als u 2 tv-ontvangers hebt, gebruik dan poort 3 of 4 om uw tv-ontvangers op aan te sluiten. Als u nog steeds geen tv kunt kijken nadat u uw draadloze Powerline-connector hebt aangesloten op poort 4, raadpleeg dan de [gebruiksaanwijzing](#) van uw Interactieve tv van KPN.
16. Als het derde, c.q. Data Transferring-lampje uit is, betekent dat, dat het modem of de tv-ontvangers uitgeschakeld of niet aangesloten zijn. Schakel uw modem/tv-ontvanger in of sluit deze aan. Probeer ook een andere ethernetkabel. Als het probleem dan nog steeds niet is opgelost, neem dan contact op met ons technische ondersteuningsteam

# Interactieve TV van KPN

## Mijn TV-ontvanger werkt niet

---

Raadpleeg de gebruiksaanwijzing van uw interactieve TV van de KPN als u problemen hebt met uw TV-ontvanger, [hier](#).



ACN Europe BV  
Kamer van Koophandel: Amsterdam 34110202  
OB-nummer: NL 8079 69 102 B 01  
Postadres: Postbus 90364, 1006 BJ Amsterdam, Nederland