

CANAL CONNECT

GUIDE D'UTILISATION BOX CANAL CONNECT

<i>Votre forfait CANAL CONNECT</i>	<i>Page 1</i>
<i>CANAL CONNECT et vous</i>	<i>Page 3</i>
<i>Livraison de votre ligne ADSL</i>	<i>Page 4</i>
<i>Installez votre Box en 5 étapes</i>	<i>Page 5</i>
<i>Informations utiles</i>	<i>Page 7</i>
<i>Vos services de téléphonie inclus</i>	<i>Page 8</i>
<i>Dépannage rapide de la Box</i>	<i>Page 9</i>
<i>Contacts</i>	<i>Page 10</i>

1. Votre forfait CANAL CONNECT

BIENVENUE DANS L'UNIVERS CANAL CONNECT

Vous avez souscrit à un forfait **CANAL CONNECT** et nous vous remercions pour votre confiance. Ce guide facilitera l'installation et l'usage de votre Box au quotidien.

Si vous avez des questions ou si vous rencontrez une difficulté lors de votre installation, notre Service Clients est disponible au 3122 (appel gratuit depuis un poste fixe - voir la rubrique CONTACTS figurant à la fin de ce guide pour connaître l'ensemble de nos coordonnées).



Avec votre forfait **CANAL CONNECT** vous pouvez :

SURFER SUR INTERNET SANS LIMITE DE TEMPS ET DE TELECHARGEMENT

CANAL CONNECT vous offre de l'Internet en Débit Max : vous avez ainsi accès au débit maximum permis par votre ligne, pouvant aller jusqu'à 8 Méga.

Bon à savoir !

Même en Débit Max, le débit dont vous disposez une fois votre ligne activée dépend de l'éligibilité de votre ligne (obtenue lors du test d'éligibilité, effectué lors de votre souscription).

TELEPHONER EN ILLIMITE

- Vers les fixes de votre département
- Vers les mobiles only de votre département
- Vers les fixes des autres DOM (Mayotte incluse, hors Iles du nord)
- Vers les fixes métropole (numéros dégroupés inclus)
- Vers une sélection de 40 destinations internationales fixes et mobiles :

En semaine de 18h à 8h et le week-end du vendredi 18h au lundi 8h pour le forfait "soir et week-end".

24/24 si vous avez souscrit à l'option de téléphonie illimitée "24/24".

Destinations fixes internationales incluses : Allemagne, Argentine, Australie, Belgique, Canada, Chine, Chypre Sud, Danemark, Espagne, Estonie, Grèce, Hawaï, Hollande, Hong-Kong, Hongrie, Iles Vierges, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Malaisie, Norvège, Nouvelle Zélande, Pologne, Puerto-Rico, Royaume Uni, Suède, Suisse, Singapour, Taiwan, Thaïlande, USA.

Destinations mobiles internationales incluses : Canada, Chine, Hawaï, Hong-Kong, Iles Vierges, Puerto-Rico, Singapour, Thaïlande, USA.

Bon à savoir !

- Les appels vers les mobiles only d'autres DOM que celui dans lequel vous résidez ne sont pas inclus dans votre forfait. Pour les appeler, vous pouvez bénéficier de tarifs privilégiés en souscrivant à l'un des forfaits optionnels PRIVILEGE.
- Les tarifs des appels hors forfait sont disponibles sur le site www.canalconnect.com
- Votre téléphone doit être connecté sur la Box pour bénéficier du forfait de téléphonie **CANAL CONNECT**.
- Vous pouvez compléter votre forfait **CANAL CONNECT** et appeler un tarif préférentiel vers tous les mobiles locaux, DOM et métropole, plus une sélection de 49 destinations fixes et mobiles d'Europe, de l'Océan Indien et de la zone Antilles/Guyane avec les forfaits optionnels PRIVILEGE.*

2. CANAL CONNECT et vous

VOTRE MESSAGERIE E-MAIL

- Votre compte de messagerie principal est créé automatiquement avec votre abonnement, sous la forme "prenom.nom@canalconnect.com".
- Les identifiants vous permettant d'accéder en Webmail sur canalconnect.com ou par logiciel de messagerie sont inscrits sur l'imprimé remis en même temps que votre matériel.
- Les domaines vous permettant de paramétrer votre logiciel de messagerie sont :
 - pop.canalconnect.com
 - smtp.canalconnect.com
- Vous pouvez créer 6 autres boîtes e-mail dans la zone "Mes adresses e-mail" en allant dans l'Espace client du portail CANAL CONNECT. Vous y accédez en utilisant vos identifiants de messagerie principale.
- Vos boîtes e-mail ont une capacité de 10 Mo chacune.

VOTRE ESPACE WEB

- Grâce à vos 25 Mo d'espace Web, vous pouvez héberger votre site Internet. Pour cela, accédez à la zone "Services" de votre Espace client du portail CANAL CONNECT.
- Voici les 3 étapes à suivre :
 - **Réservez votre nom de site** : il sera disponible sous la forme "http://mon_site.web.canalconnect.com"
 - **Créez vos pages web** en utilisant le logiciel de votre choix.
Attention : vous ne pourrez pas héberger de base de données dans votre espace Web.
 - **Transférez vos fichiers vers le serveur** web.canalconnect.com, en utilisant un logiciel FTP et vos identifiants de messagerie principale pour y accéder.

VOTRE PROGRAMME DE FIDELITE CONNECT&VOUS

- Avec le programme de fidélité CONNECT&VOUS, cumulez des points et échangez-les contre des cadeaux : 1€ facturé = 1 point CONNECT&VOUS.
- Les points CONNECT&VOUS vous permettent de bénéficier de réductions sur votre facture :
 - 350 points = 15% de réduction
 - 600 points = 25% de réduction
 - 1250 points = 50% de réduction

VOTRE FACTURE CANAL CONNECT

- La facturation de votre forfait CANAL CONNECT se déclenche à la livraison de votre ligne ADSL.
- La première facture comprend :
 - Le prorata de votre forfait CANAL CONNECT sur le premier mois, sauf dans le cadre de certaines opérations promotionnelles
 - Les communications hors forfait du premier mois
 - Votre forfait CANAL CONNECT du mois à venir
 - La location de votre Box pour le mois à venir
- Votre facture vous est transmise tous les mois au format électronique sur votre boîte e-mail principale "prenom.nom@canalconnect.com". Vous pouvez à tout moment nous fournir une autre adresse e-mail pour l'envoi de votre facture, en vous connectant à votre Espace client en ligne.

3. Livraison de votre ligne ADSL

LES ETAPES DE LA LIVRAISON SONT PRESENTÉES EN JOURS OUVRES

Jour J

- 1. ACTIVATION**
Passage en boutique, récupération de votre Box et activation de votre contrat.

J+1
à
J+7

- 2. COMMANDE**
Commande de votre ligne ADSL.
Le délai entre la commande et la livraison de votre ligne ADSL ne dépend pas de CANAL CONNECT mais de l'opérateur historique. En cas de retard de ce dernier, notre Service Clients vous tiendra bien entendu informé.

J+8**

- 3. LIVRAISON ET INSTALLATION**
Livraison de votre ligne ADSL. Lorsque votre ligne est coupée, cela indique que des travaux de raccordement sont en cours*. Connectez et allumez alors votre Box comme indiqué en pages 5 et 6 : lorsque les voyants DSL, Internet et VoIP s'allumeront, le service sera actif. Ce n'est qu'à ce moment que CANAL CONNECT déclenche votre facturation.

- 4. TEST**
Test automatique de votre ligne ADSL. Si un défaut est constaté, vous serez prévenu par sms. Nos équipes techniques mettront tout en œuvre pour rétablir la situation au plus vite et vous en informeront dès que possible.

J+9

- 5. APPEL ASSISTANCE**
Un technicien Internet vous contactera pour s'assurer que tout se passe bien et vous assister si nécessaire.

J+10

- 6. CONNEXION**
Vous vous connectez (votre Box doit être installée).

*La coupure dure en général 2 heures**, mais peut aller jusqu'à 48 heures dans des cas exceptionnels

**Délai constaté pour plus de 90% des abonnés CANAL CONNECT

4. Installez votre Box en 5 étapes

1. Branchez votre Box au secteur : connectez le bloc d'alimentation fourni d'une part à la prise électrique et d'autre part au connecteur "POWER".

Bloc d'alimentation



Attention : votre Box ne doit pas être placée à côté d'un bloc d'alimentation électrique (le sien, celui du décodeur ou d'un autre appareil). Les interférences générées peuvent nuire à la synchronisation ADSL et donc gêner le bon usage de votre forfait CANAL CONNECT.

2. Utilisez le câble RJ11 pour relier la prise "DSL" de la Box au filtre ADSL. Ce filtre ADSL se branche ensuite sur votre prise téléphonique murale.

Filtre ADSL



Câble RJ11



3. Lorsque votre ligne est coupée, allumez votre Box avec l'interrupteur "ON/OFF". Les voyants Power/Status et Wi-Fi s'allumeront et, quand votre ligne ADSL sera activée, les voyants DSL, Internet puis VoIP⁽¹⁾ s'allumeront à leur tour.



4. Connectez votre téléphone fixe sur la prise "PHONE1" de la Box. Si votre téléphone fixe ne dispose que d'une prise gigogne, utilisez l'adaptateur RJ11/gigogne fourni.

Téléphone fixe

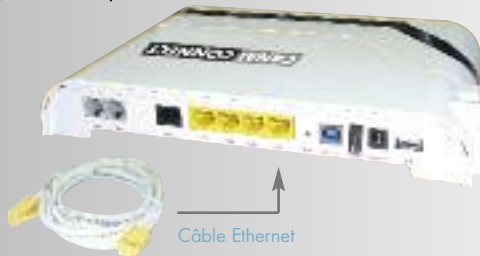


Câble Gigogne/RJ11 (Optionnel)



5.

- Pour un ordinateur disposant du Wi-Fi⁽²⁾, saisissez sur votre ordinateur la clé de sécurité WEP⁽³⁾ située sur l'autocollant placé sous la Box. En cas de doute, utilisez l'Assitant Réseau Sans Fil du système d'exploitation de votre ordinateur.
- Dans le cas contraire, utilisez le câble Ethernet⁽⁴⁾ fourni pour relier votre ordinateur sur une des prises. "LAN 1, 2 ou 3" de la Box (le voyant correspondant doit s'allumer).



Le SSID peut aussi être sous la forme: «IBOX_XXXX»

(1) **VoIP (Voice over Internet Protocol)** : cette technologie permet de téléphoner par Internet en acheminant de la voix par le protocole IP (le "langage" électronique utilisé par votre ordinateur sur Internet).

(2) **Wi-Fi (Wireless Fidelity)** : technologie de communication sans fil. Le Wi-Fi permet de se passer des câbles de connexion. La norme Wi-Fi utilisée par la Box est la 802.11g.

(3) **Clé de sécurité WEP** : la connexion à la Box en Wi-Fi est sécurisée par l'utilisation d'un code (ou clé) qui sert de mot de passe à votre réseau sans fil. Ce code interdit l'accès de votre réseau Wi-Fi aux personnes à qui vous ne l'avez pas communiqué. Il est composé de 26 caractères (chiffres et lettres). Il est noté sur l'autocollant sous votre Box (WEP KEY).

(4) **Ethernet** : votre Box est équipée de ports réseau Ethernet (les ports LAN 1 à 3) qui permettent de partager votre connexion entre plusieurs ordinateurs.

5. Informations utiles

QUE SIGNIFIENT LES VOYANTS DE MA BOX ?

Le voyant de la Box

s'allume lorsque :



Power/status	la Box est raccordée au secteur
LAN 1	un ordinateur est raccordé sur la prise LAN 1
LAN 2	un ordinateur est raccordé sur la prise LAN 2
LAN 3	un ordinateur est raccordé sur la prise LAN 3
IPTV	utilisé pour les fonctions TV si le service est disponible
Wi-Fi	le Wi-Fi est activé sur la Box
DSL	la ligne ADSL est active et peut fonctionner
Internet	il y a du trafic sur Internet
VOIP	le service de VoIP est actif
Phone 1	le téléphone est décroché ou sonne (clignotement)
Phone 2	<i>utilisé avec les fonctions avancées de la Box</i>
USB1	<i>utilisé avec les fonctions avancées de la Box</i>
USB2	<i>utilisé avec les fonctions avancées de la Box</i>
USB LAN	<i>utilisé avec les fonctions avancées de la Box</i>

ACCES A L'INTERFACE D'ADMINISTRATION Réservé aux utilisateurs expérimentés

- Si vous le souhaitez, vous pouvez accéder à l'interface d'administration de votre Box en suivant la démarche décrite ci-après. Toutefois, les utilisateurs non expérimentés peuvent parfaitement utiliser leur Box et leur forfait CANAL CONNECT sans passer par cette étape.
- Saisissez **192.168.1.1** dans le navigateur de votre ordinateur connecté à votre Box (éventuellement 192.168.1.1:8080 pour certaines Box). Utilisez les identifiants suivants (vous pourrez les modifier ensuite si vous le souhaitez) :

Identifiant : admin

Mot de passe : onlybox

Si ces identifiants ne fonctionnent pas, essayez aussi :

Identifiant : admin

Mot de passe : admin

- Vous accéderez ainsi à tous les paramètres LAN, Wi-Fi, Firewall...
- Vous pourrez aussi activer les options de partage de ressource en ligne ou en réseau local de la Box (Webcam, Disque dur, imprimante, photos, musiques, films...).
- Sur le portail www.canalconnect.com vous pourrez télécharger le pilote USB (si nécessaire), ainsi que d'autres informations utiles pour mieux utiliser votre Box.

6. Vos services de téléphonie inclus

RAPPEL DU DERNIER APPELANT

Rappel du dernier N° non répondu

3131

NUMERO MASQUE

Si ce service est activé, votre numéro de téléphone CANAL CONNECT sera masqué et n'apparaîtra pas sur le poste de votre correspondant.

Activer le service	*31#
Désactiver le service	#31#
Vérifier l'état du service	*#31#

REJET DES APPELS ANONYMES

Lorsque vous activez ce service et qu'un correspondant ayant le secret d'appel cherche à vous joindre sur votre ligne CANAL CONNECT, il obtient un message lui indiquant que vous refusez son appel.

Activer le service	*82#
Désactiver le service	#82#
Vérifier l'état du service	*#82#

ABONNE ABSENT

Si ce service est activé, le correspondant qui cherche à vous joindre obtiendra un message expliquant que vous êtes absent.

Activer le service	*24#
Désactiver le service	#24#
Vérifier l'état du service	*#24#

FILTRAGE DES APPELS SORTANTS ET CREATION D'UNE LISTE DE NUMEROS INTERDITS (LISTE NOIRE)

Ce service vous permet de filtrer les appels sortants en utilisant une liste de préfixes ou de numéros interdits appelée liste noire. Il n'est pas compatible avec la création d'une liste blanche (liste de numéros autorisés). On peut créer soit l'une soit l'autre.

Activer le service	*341*code#
Insérer un N° ou un préfixe	*341*code*N° ou préfixe#
Vider la liste des N° ou préfixe bloqués	#341*code#
Désactiver le service	#34*code#
Vérifier l'état du service	*#34*code#
Changer de code (le code par défaut étant le 0000)	*34*code*code#

BLOCAGE DES APPELS SORTANTS

Ce service permet de verrouiller l'utilisation de sa ligne : aucun appel ne peut être effectué.

Interdire les appels	*33*code#
Autoriser les appels	#33*code#
Changer de code (le code par défaut étant le 0000)	*33*code*code#

APPELS EN INSTANCE

Lorsque vous activez ce service et qu'un correspondant cherche à vous joindre alors que vous êtes déjà en ligne, vous entendrez un bip vous avertissant de l'appel. Dans ce cas, le numéro du second correspondant ne s'affiche pas !

Activer le service	*43#
Désactiver le service	#43#
Vérifier l'état du service	*#43#
Appeler un N° quand vous êtes en ligne	R N°
Double appel	Bip sonore si vous êtes déjà en communication
Donner une sonnerie d'occupation	R+0
Passer d'un appel à l'autre	R+2
Récupérer l'appel et raccrocher l'autre	R+1
Passage en conférence à 3	R+3
Retour à l'appel	R+2

NOTES :

- (1) Les fonctions nécessitant la touche « R » ne peuvent être exploitées qu'avec un téléphone équipé de cette touche.
- (2) Les appels PCV sont indisponibles depuis une Box.
- (3) Tous les numéros courts ouverts sur les DOM sont compatibles avec la Box.

7. Dépannage rapide de la Box

LE VOYANT POWER N'EST PAS ALLUMÉ ?

- Vérifiez que votre prise électrique fonctionne et assurez-vous qu'il n'y a pas de panne de courant.
- Vérifiez que l'alimentation est bien branchée à la prise électrique.

JE VEUX TESTER QUE MA LIGNE ADSL FONCTIONNE CORRECTEMENT ?

- Vérifiez que le voyant DSL est bien allumé sur votre Box.
- Débranchez tous les autres appareils connectés à vos prises téléphoniques.
- Essayez de connecter votre Box : sur un autre filtre ADSL ou sur une autre prise téléphonique.

JE N'AI PAS DE TONALITE ?

- Vérifiez que votre téléphone est bien raccordé à votre Box en utilisant le cordon fourni avec votre matériel.
- Vérifiez que le voyant VoIP est bien allumé sur votre Box.
- Vérifiez que le voyant Phone 1 s'allume lorsque le téléphone est décroché.

JE NE PARVIENS PAS À SURFER ?

- Vérifiez que le voyant Internet de votre Box est bien allumé.
- Vérifiez que votre ordinateur est bien raccordé à la Box : le voyant du port utilisé pour le raccordement doit être allumé (LAN 1 à 3). Si le raccordement avec la Box est en Wi-Fi, le voyant Wi-Fi doit être allumé.
- Vérifiez que votre ligne ADSL fonctionne correctement (voir le test de ligne ADSL).

JE N'ARRIVE PAS À ACCÉDER À MA BOX EN WI-FI ?

- Vérifiez que votre Box est bien branchée au secteur et que le voyant Wi-Fi est allumé.
- Vérifiez que la clé de sécurité WEP est bien renseignée dans l'assistant de connexion réseau sans fil de votre ordinateur et que la clé saisie est bien celle qui figure sur l'autocollant sous votre Box (attention aux majuscules et minuscules !).
- Vérifiez que le nom du réseau Wi-Fi (SSID) détecté par votre ordinateur est par défaut, selon votre Box, ONLY_xxxx ou IBOX_xxxx (le SSID se trouve sur l'autocollant sous la Box, au dessus de la clé WEP : voir l'étape 5 à la page 7 de ce guide).

IMPORTANT !

- Votre Box accède à Internet sans paramétrage. Elle est reconnue automatiquement sur le réseau CANAL CONNECT si votre ligne est activée, sans nécessiter la saisie d'identifiants de connexion.
- La Box ne fonctionne que sur le réseau CANAL CONNECT.
- La technologie utilisée fait qu'il n'est pas garanti d'utiliser un fax, un modem RTC ou une alarme en les connectant à la Box.
- La connexion de la Box sur la ligne téléphonique doit s'effectuer en direct pour que l'ADSL fonctionne bien: évitez tout équipement intermédiaire (prise parafoudre, onduleur, rallonge...) qui n'est pas validé pour fonctionner avec l'ADSL.

Si aucun de ces tests ne vous permet de résoudre le problème rencontré, appelez notre Service Clients.
(Voir la rubrique CONTACTS figurant à la fin de ce guide).

8. Contacts

Si vous souhaitez nous contacter, si vous avez des questions ou rencontrez une difficulté lors de votre installation, notre Service Clients est disponible au 3122 ou au 0 805 51 31 22 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Vous pouvez également visiter la rubrique Questions/Réponses de notre site Internet www.canalconnect.com.

Enfin, vous pouvez vous rendre dans l'un de nos points de vente ou dans nos Espaces clients (adresses disponibles sur www.canalconnect.com, à la rubrique "Boutiques").

Pour toute information relative à CANAL+ ou CANALSAT par ADSL, vous pouvez également contacter le Service Clients CANAL+/CANALSAT au :

- 0810 501 502 aux Antilles et en Guyane (Numéro Azur, prix d'un appel local depuis un poste fixe)
- 02 62 97 98 99 à la Réunion (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

ou visiter l'un de nos sites Internet :

- www.canalantilles.com et www.canalsat-caraiibes.com aux Antilles et en Guyane
- www.canalreunion.com et www.canalsat-reunion.com à la Réunion

CANAL CONNECT