

## FAQ Budgetbox v2

(SAGEM F@st 3102)

Attention ! Ce document est un peu ardu, il s'adresse à des utilisateurs expérimentés de Windows. Mais si vous suivez pas à pas les instructions vous pouvez vous en sortir même si tel n'est pas le cas.

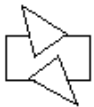
### 1. Préambule

Réflexe en cas de panne de connexion ADSL : rebootez votre box ! Dans la plupart des cas, un simple arrêt et redémarrage de la Budgetbox suffira à résoudre ce type d'incident. Si ça ne suffit pas, lisez ce qui suit.

### 2. Comprendre les voyants de sa box



Alimentation : si allumé signifie que votre modem est alimenté électriquement



DSL : si allumé signifie que votre modem reçoit bien le signal ADSL



Connexion : si allumé signifie que votre modem est connecté à Internet



VOIP : si allumé signifie que votre VOIP est opérationnelle



Wifi : si allumé signifie que votre modem émet un signal Wifi pouvant être réceptionné par tout ordinateur équipé d'une carte Wifi compatible. (distance maxi 50 mètres)

### 3. Résoudre les problèmes d'accès Internet

#### **Mon Voyant DSL est éteint ou clignotant**

Votre modem ne reçoit pas de signal ADSL.

Vérifiez vos branchements conformément à la notice, vérifiez également la présence d'un filtre ADSL sur toutes autres prises téléphoniques utilisées que celle où se trouve le modem.

Au besoin, débranchez tous les téléphones présents sur toutes autres prises téléphoniques utilisées que celle où se trouve le modem. (Si vous retrouvez le signal, voyant DSL allumé et ALM éteint, cela veut dire que l'un de vos filtres est défectueux)

#### **Dès que je reçois un appel téléphonique Internet se coupe !**

L'un de vos filtres ADSL est probablement défectueux.

Vérifiez vos branchements conformément à la notice, vérifiez également la présence d'un filtre ADSL sur toutes autres prises téléphoniques utilisées ainsi que celle où se trouve le modem.

Au besoin, débranchez tous les téléphones présents sur toutes autres prises téléphoniques utilisées ainsi que celle où se trouve le modem puis rebranchez-les progressivement afin de déterminer quel filtre est défectueux.

Si le problème demeure, il est alors possible que votre ligne analogique soit défectueuse, contactez France Télécom au 1013 ou sur [www.1013.fr](http://www.1013.fr) pour un test de ligne analogique.

---

### **Tous les voyants sont au vert (PWR, DSL, Connexion, WiFi, VOIP), je n'ai pas d'accès à Internet mais ma VOIP fonctionne.**

Eteignez puis rallumez votre modem par le bouton ON/OFF.

Si le problème persiste :

Il y a vraisemblablement un problème de **liaison** entre votre modem, un problème avec un **logiciel bloquant** (pare-feu, virus etc.) ou un problème avec votre **navigateur WEB**.

#### Liaison :

Premièrement, assurez-vous que vous n'utilisez pas une connexion WiFi, si tel est le cas, testez la connexion par câble Ethernet.

Faites en suite la manipulation suivante :

#### **Si vous utilisez Windows XP :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « exécuter »

Une petite fenêtre apparaît alors.

Tapez en minuscules : **cmd**

Puis cliquez sur OK

Une petite fenêtre noire apparaît.

#### **Si vous utilisez Windows Vista :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer »

Tapez en minuscules : **cmd** dans la barre de recherche où se trouve la loupe.

Puis tapez « Entrée » sur votre clavier

Une petite fenêtre noire apparaît.

Dans cette fenêtre noire :

Tapez la commande suivante : ping 192.168.1.1

Et appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier.

Vous devriez voir le message suivant : *Envoi d'une requête ping sur 192.168.1.1 avec 32 octets de données ....*

Ainsi que 4 tentatives de connexion.

Pour « statistiques ping » vous devriez avoir normalement *paquet : envoyés=4 reçus=4 perdus=0*

Si tel est le cas cela peut être lié à votre pare-feu. Dans ce cas, désactivez le temporairement. Si le problème persiste cela peut venir de votre navigateur Web. (Voir plus bas.)

Si tel n'est pas le cas (ex : envoyés=4 reçus=0= perdus=4 ou impossible de joindre l'hôte de destination) il y a un problème de liaison entre votre PC et votre modem. Vérifiez que votre câble Ethernet soit bien branché, vérifiez que votre carte réseau est bien activée, si tel est le cas testez un autre ordinateur ou votre ordinateur sur un autre modem pour déterminer la cause du problème.

#### Navigateur Web :

Ouvrez Internet Explorer.

Vérifier que l'adresse présente dans la barre d'adresse est bien valide, ex : [www.google.fr](http://www.google.fr)

Cliquez sur « fichier » en haut à gauche et vérifiez que la ligne « travaillez hors connexion » n'est pas cochée. Vous pouvez aussi trouver cette ligne si vous cliquez sur « outils » en haut à droite.

Cliquez en suite sur « outils » puis « options Internet », une petite fenêtre Options Internet apparaît.

Dans cette fenêtre, cliquez sur l'onglet « connexions », dans le rectangle blanc (en de dessous

« d'options de numérotation... » Assurez-vous qu'il n'y ait aucune connexion par défaut. Si tel est le cas supprimez-la.

Sous ce rectangle blanc, la ligne « ne jamais établir de connexions » doit être cochée.

Cliquez ensuite sur le bouton plus bas « paramètres réseau », une fenêtre « Paramètres du réseau local » apparaît. Dans cette fenêtre, assurez-vous qu'aucunes cases ne soient cochées.

Cliquez ensuite sur OK. Vous revenez sur la fenêtre précédente « option internet », cliquez sur le bouton « appliquer » puis ok. Fermez Internet explorer et ré ouvrez le.

---

### **Tous les voyants sont au vert (PWR, DSL, Connexion, WiFi, VOIP) je peux envoyer et recevoir des emails via Outlook mais je ne peux pas afficher de pages Web. Et ma VOIP fonctionne.**

Il y a vraisemblablement un problème avec votre navigateur ou une mauvaise configuration des serveurs DNS. (Votre pare-feu peut être dans de très rares cas à l'origine du blocage, désactivez le temporairement).

#### Navigateur Web :

Ouvrez Internet Explorer.

Vérifier que l'adresse présente dans la barre d'adresse est bien valide, ex : [www.google.fr](http://www.google.fr)

Cliquez sur « fichier » en haut à gauche et vérifiez que la ligne « travaillez hors connexion » n'est pas cochée. Vous pouvez aussi trouver cette ligne si vous cliquez sur « outils » en haut à droite.

Cliquez en suite sur « outils » puis « options Internet », une petite fenêtre Options Internet apparaît.

Dans cette fenêtre, cliquez sur l'onglet « connexions », dans le rectangle blanc (en de dessous

« d'options de numérotation... » Assurez-vous qu'il n'y ait aucune connexion par défaut. Si tel est le cas supprimez-la.

Sous ce rectangle blanc, la ligne « ne jamais établir de connexions » doit être cochée.

Cliquez ensuite sur le bouton plus bas « paramètres réseau », une fenêtre « Paramètres du réseau local » apparaît. Dans cette fenêtre, assurez-vous qu'aucunes cases ne soient cochées.

Cliquez ensuite sur OK. Vous revenez sur la fenêtre précédente « option internet », cliquez sur le bouton « appliquer » puis ok. Fermez Internet explorer et ré ouvrez le.

#### Serveurs DNS :

##### **Si vous utilisez Windows XP :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « panneau de configuration »

Dans le panneau de configuration cliquez sur « connexion réseau et Internet » puis « connexion réseau »

Dans la fenêtre connexion réseau cliquez **du bouton droit** de la souris sur l'icône « connexion au réseau local ou LAN » si vous utilisez le câble ou sur « connexion au réseau sans fils ou Wifi » si vous utilisez une connexion sans fils.

Un petit menu apparaît : cliquez sur propriétés.

Dans la fenêtre de propriétés il y a une liste commençant par « client pour les réseaux Microsoft » assurez vous que toutes les cases soient bien cochée dans cette liste puis cliquez deux sur la dernière ligne « protocole Internet TCP/IP » une nouvelle fenêtre s'ouvre. Assurez-vous que les options « Obtenir une adresse IP automatiquement » et « Obtenir les adresse des serveurs DNS automatiquement » soient bien sélectionnées.

Cliquez ensuite sur OK puis sur le bouton Fermer.

##### **Si vous utilisez Windows XP :**

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Cliquez sur le bouton « démarrer » (en bas à gauche de votre écran)

Dans le menu « démarrer » cliquez sur « panneau de configuration »

Dans le panneau de configuration cliquez sur « connexion réseau et Internet » puis « centre de réseau et partage »

Dans le centre de réseau de partage cliquez sur « gérer les connexions réseau » se trouvant dans la partie gauche de la page.

Dans la fenêtre connexion réseau cliquez **du bouton droit** de la souris sur l'icône « connexion au réseau local ou LAN » si vous utilisez le câble ou sur « connexion au réseau sans fils ou Wifi » si vous utilisez une connexion sans fils.

Un petit menu apparaît : cliquez sur propriétés.

Dans la fenêtre de propriétés il y a une liste commençant par « client pour les réseaux Microsoft » assurez vous que toutes les cases soient bien cochées dans cette liste puis cliquez deux sur la ligne « protocole Internet IPv4 TCP/IPv4 » une nouvelle fenêtre s'ouvre. Assurez-vous que les options « Obtenir une adresse IP automatiquement » et « Obtenir les adresse des serveurs DNS automatiquement » soient bien sélectionnées.

Cliquez ensuite sur OK puis sur le bouton Fermer.

---

**Tous les voyants PWR, DSL, Wifi sont au vert sauf le voyant VOIP et le voyant Connexion, je n'ai pas d'accès à Internet et je n'ai pas de VOIP.**

Eteignez puis rallumez votre modem par le bouton ON/OFF.

Si le problème persiste :

Votre modem reçoit le signal ADSL mais n'est pas connecté. Contactez directement notre support technique.

---

**Tous les voyants PWR, DSL, Wifi sont au vert sauf le voyant VOIP et le voyant Connexion est de couleur Rouge, je n'ai pas d'accès à Internet et je n'ai pas de VOIP.**

Eteignez puis rallumez votre modem par le bouton ON/OFF. Attendez environ 5 minutes.

Si le problème persiste :

Votre modem reçoit le signal ADSL mais n'est pas connecté. Contactez directement notre support technique.

---

**Tous les voyants sont éteints, le modem ne s'allume plus !**

Vérifiez le branchement électrique et n'hésitez pas à tester le modem sur une autre prise électrique. Si le problème persiste contactez directement notre support technique.

---

## 4. Résoudre les problèmes de VOIP

**Tous les voyants sont au vert (PWR, DSL, Connexion, WiFi, VOIP) je peux me connecter à Internet mais je n'ai pas de tonalité VOIP.**

Assurez-vous que votre téléphone est bien branché sur la prise Phone du modem. Si tel est le cas, remplacez le câble adaptateur beige fourni par l'autre câble adaptateur identique (non fourni).

Testez un autre téléphone.

Si enfin le problème persiste, contactez notre support technique.

---

**Tous les voyants sont au vert (PWR, DSL, Connexion, WiFi) SAUF LE VOYANT VOIP, j'ai accès à Internet mais pas de tonalité VOIP.**

Eteignez puis rallumez votre modem par le bouton ON/OFF, si le problème persiste contactez notre support technique.