

Servicepakket Modem



Aansluitkaart
Experia Box v10a





Installatievideo's: KPN Legt uit

Op kpn.com/installatievideo vind je een filmpje over hoe jezelf eenvoudig je apparaten kunt aansluiten.

MijnKPN gebruiken

Ga naar kpn.com/mijnkpn en ontdek de mogelijkheden van MijnKPN. In de MijnKPN omgeving kun je jouw instellingen en je diensten bekijken en wijzigen. Je vindt hier ook de factuur en abonnementsgegevens.

Een MijnKPN account aanmaken

Hoe maak je een KPN ID aan? Ga naar kpn.com/mijnkpn en maak een MijnKPN account aan. In de MijnKPN omgeving kun je jouw instellingen en je diensten bekijken en wijzigen. Je vindt hier ook de factuur en abonnementsgegevens.

1) Indien aangevraagd.

2) Als je meer dan drie tv-ontvangers wilt aansluiten, dan heb je de meegeleverde KPN Switch nodig. Kijk in de handleiding 'KPN Switch' meer informatie en hulp bij installatie.



Experia WiFi

Ons advies: Download de KPN Thuis app.

Met deze app kun je snel en gemakkelijk de Experia WiFi aansluiten.

De KPN thuis app meet daarna de WiFi snelheid.



GEGEVENS INTERNET

Codes (achter op Experia Box) voor internet verbinden.

SSID (naam van het draadloze thuisnetwerk):

WPA-WPA2 (beveiligingsleutel voor WiFi):

Stap 1 Oude apparatuur verwijderen

Je ontvangt dit modem omdat je oude modem niet goed werkt. Dit modem de 'Experia Box' krijg je van de KPN in bruikleen zolang je contract loopt bij KPN.

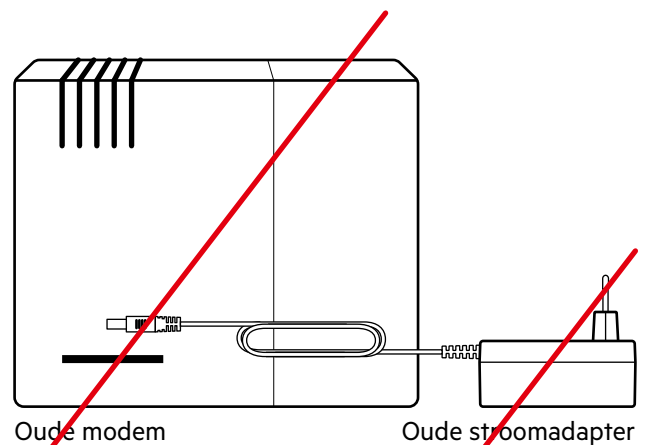
- Trek de stroomadapters van **alle** apparaten (tv-ontvanger, computer en telefoon) die op je oude modem zijn aangesloten uit het stopcontact.
- Verwijder de stroomadapter van je oude modem.

Heb je één Experia WiFi – **VERWIJDEREN**

De Experia WiFi kun je niet meer gebruiken. Het modem (Experia Box) heeft een betere WiFi sterkte. Plaats de gele stekker **niet** in de gele poort van het modem.

Heb je twee of meer Experia WiFi – **HERAANSLUITEN**

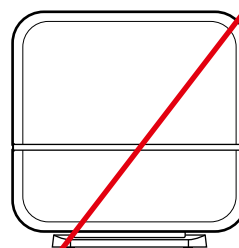
Dan kun je de Experia WiFi blijven gebruiken.²⁾



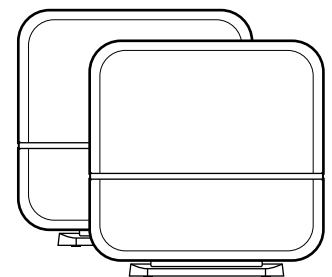
Oude modem

Oude stroomadapter

1x



Eén Experia WiFi



Twee of meer Experia WiFi

2) Let op! Verander de standplaatsen van de Experia WiFi niet. Dus één naast het modem en de andere in het WiFi probleemgebied. De WiFi functie op het modem zal automatisch uitgaan.

Start installatie

Stap 2 Experia Box aansluiten

Neem de Experia Box en bijgeleverde stroomadapter uit de doos en zet deze op dezelfde plaats als het oude modem. Sluit de kabels één voor één aan op je vervangende Experia Box:

Heb je ADSL/VDSL?

De kabel, afkomstig van je hoofdaansluiting, met een **grijze stekker** wordt aangesloten op de grijze aansluitpoort **[DSL]**.

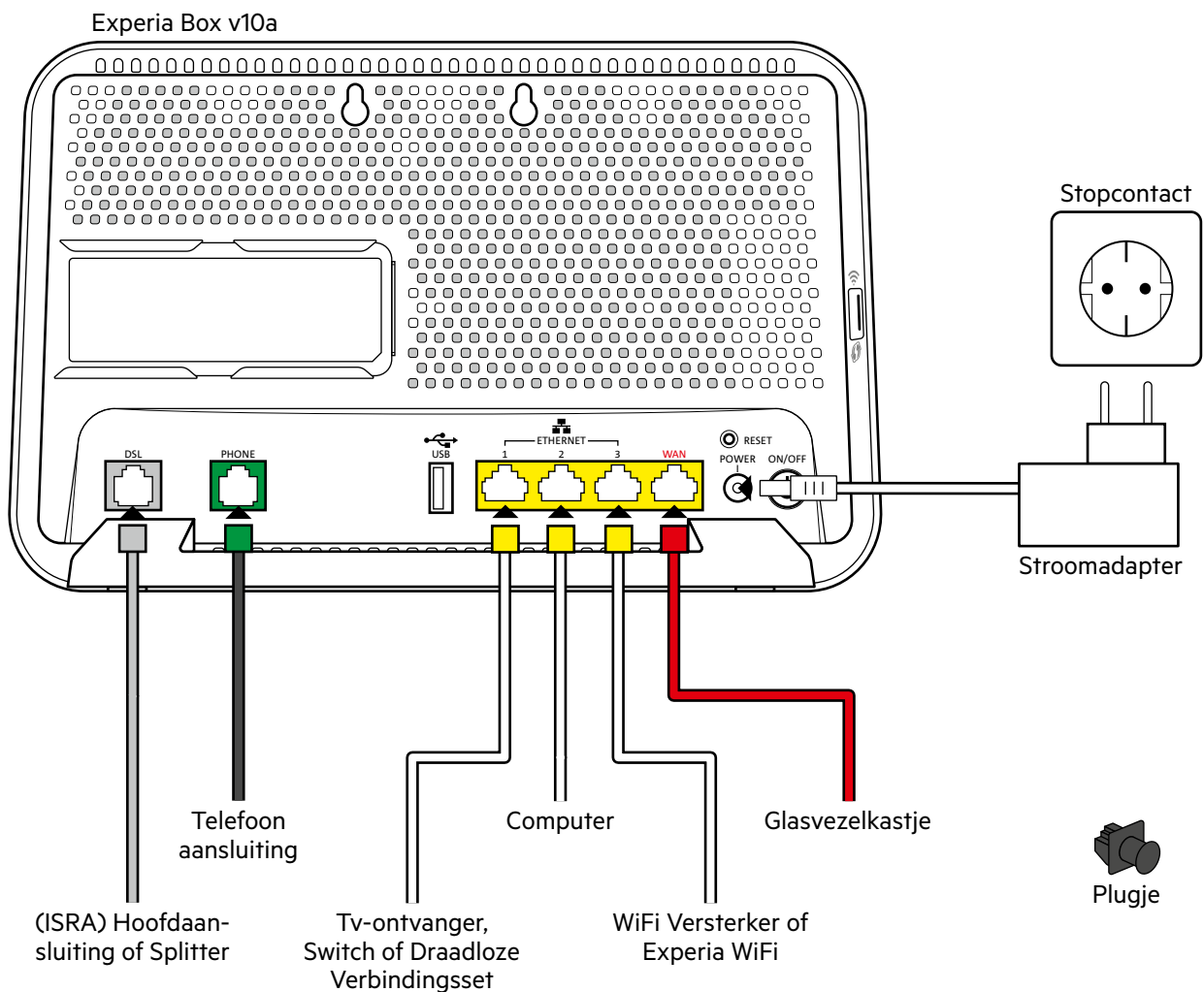
Heb je Glasvezel?

De kabel, afkomstig van je glasvezelkastje, met een **rode stekker** sluit je aan op de vierde gele aansluitpoort **[WAN]**.
Let op! Haal eerst het zwarte plugje uit de poort.

- De kabel, afkomstig van je tv-ontvanger of KPN Switch, met een gele stekker sluit je aan op één van de gele Ethernetpoorten **[1]**, **[2]** of **[3]**.
- De kabel, afkomstig van je computer, met een gele stekker sluit je aan op één van de gele Ethernetpoorten **[1]**, **[2]** of **[3]**.
- De kabel, afkomstig van je telefoon, met een groene stekker wordt aangesloten op de groene aansluitpoort **[PHONE]**.

Sluit de Experia Box aan op het stopcontact:

- Duw de voedingskabel goed in het aansluitpunt **[POWER]** op de Experia Box en sluit de stroomadapter aan op het stopcontact.
- Zet dan de Experia Box aan met behulp van de witte knop **[ON/OFF]**, deze vind je aan de achterkant.



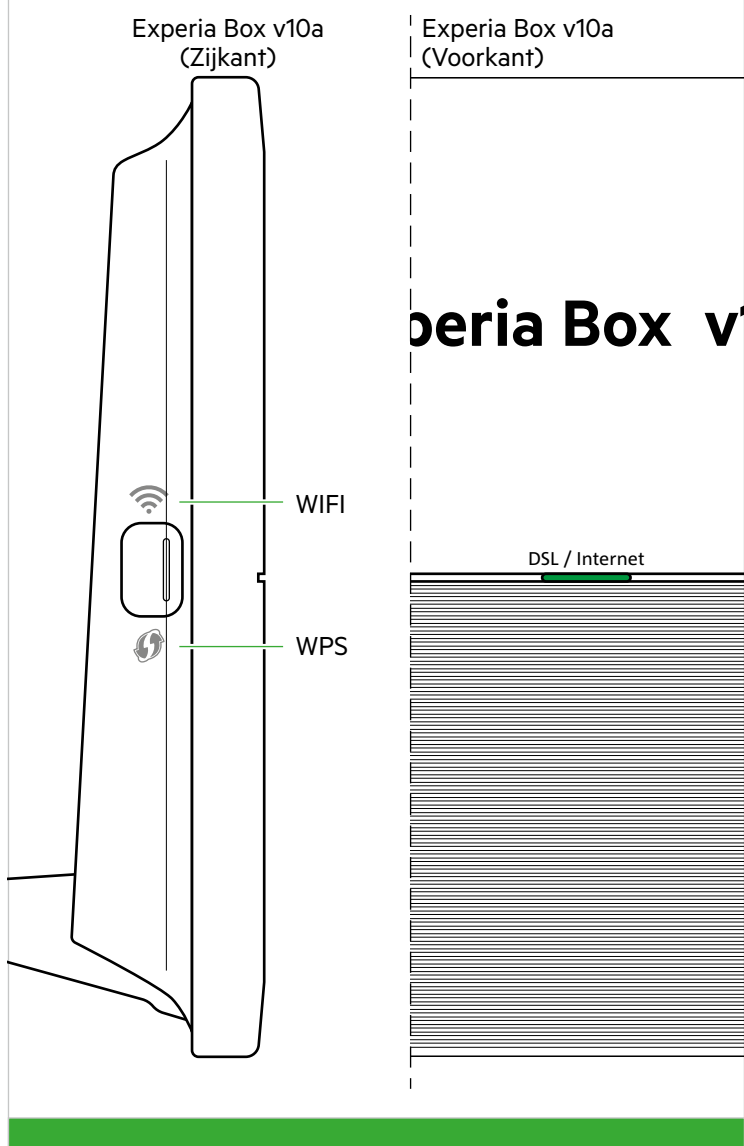
Stap 3

Experia Box opstarten

Zodra de Experia Box is aangezet en aangesloten worden je abonnementsgegevens vanuit het KPN netwerk in de Experia Box geladen.³⁾ Het kan max. 30 minuten duren voordat het opstarten is afgerond.⁴⁾

Nadat alle gegevens zijn ingeladen herstart de Experia Box automatisch. De Experia Box gaat in zijn geheel uit en start zich in enkele minuten weer op.

Als het lampje **'DSL/Internet'** op de voorkant groen gaat branden is de Experia Box gereed voor gebruik. Brandt het lampje **'DSL/Internet'** niet groen, haal dan alle kabels uit het modem en sluit deze opnieuw aan.



Stap 4

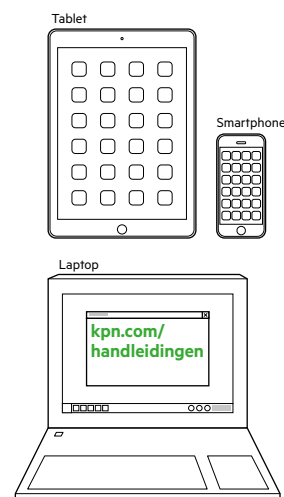
Draadloze apparatuur verbinden

Ga verder met de **Checklist bij het aansluiten** nadat je de Experia Box hebt vervangen.

Draadloze Apparatuur Verbinden

- Je hebt je wachtwoord (WPA-WPA2) en Netwerknaam (SSID) gewijzigd via de Selfcare Tool of online Servicetool? Wacht maximaal 30 minuten en de gegevens worden automatisch aangepast in je nieuwe Experia Box. Gebeurt dit niet? Reset de Experia Box.
- Druk 2 seconden op de knop **[RESET]** met een paperclip of tandenstoker.

In alle andere gevallen gebruik de SSID en WPA-WPA2 die achterop de Experia Box staan.



Stap 5

Overal in huis goede wifi

- Ga naar de wifi tuner op kpn.com/wifi
- Volg de stappen in de wifi tuner
- Zie direct of jouw wifi beter kan
- Profiteer van een goede WiFi overal in huis

3) Krijg je jouw oude WiFi instellingen niet terug en staat jouw draadloze netwerk (WiFi) niet in de lijst met netwerken?

Dan adviseren we je om je computer of laptop aan te sluiten met een netwerkkabel. De computer of laptop haalt dan de gegevens automatisch op bij KPN.

4) Onderbreek de opstartprocedure van de Experia Box beslist niet, laat alle kabels aangesloten en zorg dat de Experia Box aan blijft staan.

Checklist bij het aansluiten

ALS JE NOG TOEGANG HEBT TOT INTERNET

Handleiding(en) online bekijken.

Raadpleeg de online handleidingen. Ga naar kpn.com/handleidingen kies hier voor de Experia Box v10a voor de stap-voor-stap instructie.

VOORDAT JE BEGINT – STAP 1

Label de kabels met het stickervel.

De kleur van elke sticker komt overeen met de kleur van alle stekkers aan elke door KPN oorspronkelijk geleverde kabel. Kijk in het kabeloverzicht op de achterpagina en ontdek de functie van elke gekleurde kabel.

Netwerknnaam (SSID) en Wachtwoord (WPA-WPA2) noteren.

Noteer de SSID (netwerknnaam) en de WPA-WPA2 code (wachtwoord). Deze gegevens vind je op de sticker achter op de Experia Box. Gebruik deze gegevens als je nooit je SSID en WPA-WPA2 hebt gewijzigd.

Zijn alle kabels nog onbeschadigd?

Ga voor langere of nieuwe kabels naar <https://apparatuurvoorhuis.kpn.com> of een kpn winkel in de buurt.

Houd je bankrekeningnummer bij de hand.

Ter controle van je abonnementsgegevens heb je de laatste drie cijfers van je bankrekening nodig.

NADAT JE DE EXPERIA BOX (MODEM) HEBT VERVANGEN¹⁾ – STAP 4

INTERACTIEVE TV: Tv-ontvanger weer opstarten.

- Stop de stroomadapter van je tv-ontvanger in het stopcontact.
 - Zet je tv-ontvanger en je televisie aan.
 - Wissel een paar keer van zender om te controleren of je tv-ontvanger goed werkt.
-

INTERNET: Computer of laptop bekabeld weer opstarten.

- Zet je computer of laptop weer aan.
 - Controleer of je computer of laptop zelf verbinding met internet maakt. Surf bijvoorbeeld naar www.kpnvandaag.nl.
Gebeurt er niets? Zie stap hieronder.
-

WIFI: Laptop, tablet, smartphone opnieuw instellen.

- Zet je apparaat aan en ga naar de **Instellingen**. Klik op **Wi-Fi** er verschijnt een lijst met alle beschikbare draadloze netwerken.
 - Selecteer jouw **Netwerknnaam** (SSID) en voer het **Wachtwoord** (WPA-WPA2) in en klik op **Verbinden**. Je wordt nu verbonden.
- Staat jouw netwerk niet bij?** Kies voor **WiFi-netwerk toevoegen**. Vul jouw **Netwerknnaam** (SSID) en **Wachtwoord** (WPA-WPA2) in en klik op **Verbinden**.
-

BELLEN: Vaste telefoon weer opstarten.

- Sluit je telefoon of DECT basisstation weer aan op het stopcontact of zet deze aan.
 - Bel ter controle een 10-cijferige telefoonnummer om te controleren of je weer kan bellen.
-

1) Indien onderdeel van je abonnement.

Kabeloverzicht

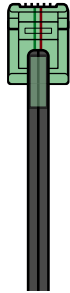
Dit zijn de kabels die je kunt aansluiten op het modem en je tv-ontvanger(s).

De kleur van elke stekker is gelijk aan de kleur van elke poort op de Experia Box of tv-ontvanger.



Telefoonkabel grijze stekker

(connector RJ11)
Verbindt de Experia Box met het KPN netwerk.



Telefoonkabel groene stekker

(connector RJ11)
Optioneel: Geschikt voor het aansluiten van je telefoontoestel.



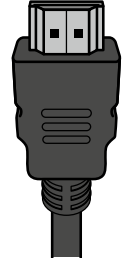
Ethernetkabel gele stekker

(type Cat5 of Cat6)
1x voor je computer
1x per tv-ontvanger



Ethernetkabel rode stekker

(connector RJ45)
Verbindt de Experia Box met het KPN Glasvezel-netwerk.



HDMI-kabel

Geschikt voor het aansluiten van je (HD-)TV.

Experia Box: Voorkomende problemen

Geen of een slechte verbinding

Je ervaart tijdens het internetten, bellen of tv-kijken problemen.

Controleer de bekabeling

Meterkasten zijn vaak vochtig. Controleer daarom de aansluitpunten van de kabels op corrosie. Gebruik geen oude kabels of aan elkaar gekoppelde kabels. Gebruik alleen ethernetkabels type Cat5e of hoger.

Reset de Experia Box

Het resetten van de Experia Box kan een oplossing bieden. Let op! Resetten betekent dat je de Experia Box terugzet naar de fabrieksinstellingen, soms gaan de aanpaste netwerknaam (SSID) en wachtwoord (WPA-WPA2) verloren (zie **Problemen en oplossingen**).

- Druk 2 seconden op de knop **[RESET]** met een paperclip of tandenstoker.

Problemen en oplossingen

Is dit de eerste keer dat je de Experia Box van KPN installeert?

Gebruik dan de netwerknaam (SSID) en het wachtwoord (WPA-WPA2) die achter op de Experia Box staan.

Is dit een Experia Box ter vervanging van andere Experia Box?

Had je bij je vorige Experia Box de netwerknaam (SSID) en het wachtwoord (WPA-WPA2) niet gewijzigd?

Dan kun je de netwerknaam en het wachtwoord van de nieuwe Experia Box gebruiken. Deze gegevens staan achter op de Experia Box.

Had je bij je vorige Experia Box de netwerknaam (SSID) en het wachtwoord (WPA-WPA2) gewijzigd via de Selfcare Tool?

Dan hoef je niets te doen. De vervangende Experia Box haalt de netwerknaam (SSID) en het wachtwoord (WPA-WPA2) automatisch op.

Is je vorige netwerknaam niet zichtbaar bij de beschikbare netwerken?

Sluit je computer tijdelijk aan met een netwerkkabel. Je computer of laptop haalt dan automatisch je profielgegevens op.

Je haalt de internetsnelheid van je abonnement niet

Volg stap 5

Je ontvangt geen e-mail berichten meer?

Je mailbox (Webmail) op de KPN-server heeft de maximale grootte bereikt. Via <https://webmail.kpnmail.nl> kun je je mailbox legen.

Servicepakket Modem

Meer informatie

Kijk in de handleiding Experia Box V10a op kpn.com/handleidingen.

Klantenservice (ook gratis met mobiel)

Lukt de installatie niet helemaal? Dan helpen wij je graag. Onze Klantenservice is bereikbaar via telefoonnummer 0800-0402 (gratis), 24 uur per dag en 7 dagen in de week.

Retour sturen

Wanneer je dit pakket terug wilt sturen, kijk dan op kpn.com/retouren of neem voor instructies contact op met de Klantenservice van KPN.

Declaration of Conformity (Doc), Test Verification of Conformity.
Ga naar www.kpn.com/declaration-of-conformity

Voorwaarden voor gebruik

- Sluit de Experia Box alleen aan op stopcontacten van 230 V.
- Raak de voedingskabel niet met vochtige handen aan.
- Houd vloeistoffen uit de buurt van de Experia Box. Vochtigheid kan brand of elektrische schokken veroorzaken.
- Trek onmiddellijk de stekker van de Experia Box uit het stopcontact als de Experia Box een vreemd geluid maakt, stinkt of als er rook uit de Experia Box komt.
- Open nooit de behuizing van de Experia Box. Dit kan elektrische schokken veroorzaken.
- Probeer zelf geen reparaties aan dit product te verrichten. Defecten die door het openen van de Experia Box ontstaan, vallen buiten de garantiebepalingen van je KPN.

