

Dépannage

Décodage des voyants

Voyant	Couleur	Mode	Fonction
	Vert	> Allumé	> Le modem est sous tension
	Rouge	> Allumé	> Problème d'alimentation électrique
Wi-Fi	Vert	> Eteint	> La connexion Wi-Fi n'est pas en service
		> Allumé	> La connexion Wi-Fi est en service
		> Clignote	> Activité sur la connexion Wi-Fi
Tel 1	Vert	> Eteint	> Le service téléphonique n'est pas disponible
		> Allumé	> Le service téléphonique est disponible
		> Clignote	> Poste décroché ou communication en cours
Tel 2	Vert	> Eteint	> Le service téléphonique n'est pas disponible
		> Allumé	> Le service téléphonique est disponible
		> Clignote	> Poste décroché ou communication en cours
Trafic	Vert	> Eteint	> La connexion réseau n'est pas établie
		> Allumé	> La connexion réseau est en cours d'authentification
		> Clignote	> Le trafic de données est en cours
Synchro	Vert	> Eteint	> La liaison ADSL n'est pas établie
		> Clignote	> La liaison ADSL est en cours de synchronisation
		> Allumé	> La liaison est synchronisée
TV	Rouge	> Allumé	> La synchronisation est impossible (alarme)
	Vert	> Allumé	> Votre décodeur TV est connecté à votre Alice Box
	Vert	> Clignote	> Le trafic de données vers le décodeur Alice TV est en cours
	Vert	> Eteint	> Le service Alice TV n'est pas disponible.



Que faire en cas de...

Évènement	Procédure de contrôle ou cause possible
Aucun voyant n'est allumé	<ul style="list-style-type: none"> > Vérifiez que le bloc d'alimentation est bien branché à la prise électrique et vérifiez que votre câble d'alimentation est bien branché sur votre terminal. > Vérifiez que le bouton On/off est bien sur la position ON (I). > Vérifiez que votre prise électrique fonctionne correctement et que votre alimentation électrique marche (panne de courant...).
Je n'arrive pas à me connecter à Internet en Ethernet	<ul style="list-style-type: none"> > Vérifiez que le cordon Ethernet est bien connecté à votre ordinateur et à votre Alice Box et que le voyant correspondant sur la prise est bien allumé.
Je n'arrive pas à me connecter en Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> > Vérifiez que votre Alice Box fonctionne bien, que l'adaptateur Wi-Fi de votre ordinateur utilise un cryptage, et que vous avez correctement saisi la clé WPA inscrite sous le modem et que les voyants Trafic et Synchro sont verts. > Connectez votre modem Alice Box en Ethernet, puis téléchargez le pilote constructeur le plus récent de votre périphérique Wi-Fi. Si vous disposez de la clé Wi-Fi Alice, rendez-vous sur notre site d'assistance : http://support.aliceadsl.fr afin d'y trouver le dernier pilote de votre clé. > Procédez alors à nouveau à l'installation en Wi-Fi. > Si votre ordinateur fonctionne avec Windows XP SP1, connectez votre modem Alice Box en Ethernet, puis rendez-vous sur le site Microsoft Windows Update afin de faire une mise à jour vers le Service pack 2 de Windows XP. Procédez alors à nouveau à l'installation en Wi-Fi.
Je n'arrive pas à raccorder plusieurs ordinateurs au modem Alice Box	<ul style="list-style-type: none"> > Vous devez procéder à une nouvelle installation tel qu'indiqué à l'intérieur du présent poster pour chaque nouvel ordinateur que vous voulez connecter au modem Alice Box. > Pour un réseau Wi-Fi, si le problème persiste, vérifiez que le filtrage par adresse Mac n'est pas activé dans l'interface de votre Alice Box, accessible en tapant http://192.168.1.1 dans la barre de navigation (nom d'utilisateur : alice, mot de passe : alice), puis cliquez sur le menu Reboot/Reset et Remise à zéro. Configurez, puis Wi-Fi.
Je n'arrive pas à surfer	<ul style="list-style-type: none"> > Eteignez et rallumez votre modem Alice Box, puis vérifiez que les voyants Synchro et Trafic restent allumés.
Ma page Internet se «fige» alors que je surfe	<ul style="list-style-type: none"> > Eteignez et rallumez votre modem Alice Box, vérifiez que les voyants Synchro et Trafic restent allumés.
Quand je décroche mon téléphone, je n'entends aucune tonalité	<ul style="list-style-type: none"> > Vérifiez que votre téléphone est raccordé à votre Alice Box en utilisant le cordon téléphonique fourni dans le pack et que le voyant Tel 1 (ou Tel correspondant) fonctionne quand vous décrochez. > Depuis votre navigateur, rendez-vous sur l'interface de votre Alice Box en tapant http://192.168.1.1 dans la barre de navigation (nom d'utilisateur : alice, mot de passe : alice), puis cliquez sur le menu Reboot/Reset et Remise à zéro.
L'écriture sur disque dur partagé ne fonctionne pas	<ul style="list-style-type: none"> > Vérifiez que le disque dur n'a pas été déconnecté pendant l'écriture. > L'écriture sur partition NTFS est déconseillée, utilisez plutôt une partition FAT32

Garantie

En cas de problème avec votre Alice Box, veuillez contacter le Service Clients au **10 33** (7 jours sur 7, 24 heures sur 24, appel gratuit depuis un fixe en France).

Si le modem s'avère défectueux après diagnostic du technicien, et sous réserve de la communication de son numéro de série (se trouvant sous le terminal), le conseiller technique Alice vous indiquera la marche à suivre pour l'échange de votre modem Alice Box. Cette garantie s'applique pendant toute la durée de votre abonnement au service fourni par Alice. La présente garantie n'est recevable que sous réserve d'une utilisation normale du modem Alice Box et conforme aux recommandations et autres spécifications techniques fournies par Alice.

Sont exclus de la garantie :

- Les pannes ou les dysfonctionnements dus :
 - au non-respect des consignes d'installation et d'utilisation,
 - ou à une cause extérieure au matériel (choc, foudre, incendie, vandalisme, malveillance, dégat des eaux de toute nature, contacts avec des liquides divers ou tout agent nuisible, tension électrique non appropriée...),
 - ou à des modifications du matériel effectuées sans accord écrit par Alice,
 - ou à un défaut d'entretien courant, tel que décrit dans la documentation remise avec le matériel, de surveillance ou de soins,
 - ou aux mauvaises conditions d'environnement du matériel (notamment celles liées aux conditions de température et d'hygrométrie, effets des variations de tensions électriques, parasites provenant du réseau électrique ou de la terre),
 - ou encore à une réparation, une intervention (ouverture ou tentatives d'ouverture du matériel) ou un entretien effectué par des personnes non-agrées par Alice.
- Les détériorations consécutives à une insuffisance d'emballage et/ou à un mauvais conditionnement du matériel réexpédié au Centre de Traitement des retours.
- L'usure normale du matériel ainsi que l'usure des accessoires.
- Les détériorations de communication liées à un environnement défavorable et notamment :
 - les problèmes liés à l'accès et/ou la connexion à Internet tels que les interruptions des réseaux d'accès, la défaillance de la ligne de l'abonné ou de son correspondant,
 - le défaut de transmission (mauvaise couverture géographique par le service ADSL, interférences, brouillages, défaillance ou mauvaise qualité des lignes téléphoniques...),
 - le défaut propre au réseau local (câblage, serveur de fichiers, postes utilisateurs) et/ou le défaut du réseau de transmission (brouillages, défaillance ou mauvaise qualité du réseau...).
- Les interventions sur un matériel ou des logiciels modifiés ou ajoutés sans l'accord d'Alice.
- Les réglages consécutifs à l'utilisation de produits, consommables ou accessoires non compatibles avec le matériel.
- Les matériels retournés au Centre de Traitement des retours sans son accord préalable.
- Les travaux de révision générale (tels qu'indiqués dans le livret d'utilisation joint au matériel) ainsi que les dysfonctionnements consécutifs à l'inexécution de ces travaux.

Glossaire

Adresse IP : Chaque ordinateur ou serveur connecté à Internet se voit attribuer une adresse IP par le fournisseur d'accès à Internet. Cette adresse peut être fixe ou dynamique (et dans ce cas, change à chaque connexion).

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line. Ce terme désigne une technologie de transfert rapide de données (jusqu'à 20 Mbits/s) sur une ligne téléphonique. Les lignes ADSL proposent aujourd'hui des débits entre 128 Kbits/s et 20 Mbits/s.

Bande passante : Débit maximum d'un canal de communication (le câble, une ligne téléphonique reliée à l'ADSL) exprimé en bits par seconde (tps).

Clé de sécurité Wi-Fi : La connexion à Internet via le modem Alice Box en mode Wi-Fi est sécurisée par l'utilisation d'une clé. Cette clé vous permettra de limiter l'accès à votre connexion ADSL aux personnes avec qui vous voulez partager vos ressources. Les 3 niveaux de sécurité qui sont intégrés à votre Alice Box sont :
 - SSID : C'est le nom de votre réseau.
 - WPA : C'est le code composé de 26 caractères alphanumériques inscrit sous votre Alice Box et qui sert de mot de passe à votre réseau.
 - Adresse MAC : Pour une sécurité renforcée, le menu de configuration avancé de votre Alice Box vous permet de paramétrer ces codes qui figurent sur les différents périphériques avec lesquels vous vous connectez pour les autoriser à se connecter à votre Alice Box.

Clé USB Wi-Fi : Elle remplace les cordons de connexion entre votre ordinateur et votre modem si votre ordinateur ne dispose pas d'un dispositif Wi-Fi embarqué. Elle se branche sur le port USB de votre ordinateur.

Cryptage des données : N'importe qui peut facilement profiter de votre connexion Internet en se connectant sur votre borne Wi-Fi si la connexion n'est pas sécurisée. Pour éviter tout piratage de votre connexion Wi-Fi nous vous conseillons donc de ne pas désactiver le cryptage de votre borne Wi-Fi.

Débit : C'est la quantité d'informations transmises par seconde, exprimée en bits, kbit/s ou Mbit/s (Mbps). Le débit descendant désigne le flux d'informations reçues par l'ordinateur (exprimé en Kbit/s). Dans l'autre sens, on parle de débit montant (émission).

Ethernet : Votre Alice Box est équipée de ports Ethernet afin de partager votre connexion avec d'autres ordinateurs et de connecter votre décodeur TV (si vous avez souscrit à cette offre).

Firmware : Le firmware du modem Alice Box est son logiciel embarqué.

IPP : Internet Printing Protocol. Le Protocole d'impression Internet définit un protocole standard pour l'impression ainsi que tout ce qui s'y rattache comme les files d'attente d'impression, la taille des médias, la résolution, etc. Il permet le partage d'imprimante via votre Alice Box.

LAN : Local Area Network. Ce terme désigne un réseau informatique local, connecté ou non à Internet. Dans le cadre domestique, un LAN constitue un moyen de partager une connexion Internet, de travailler sur un même serveur, de partager des données entre différents ordinateurs ou de jouer en réseau.

Norme 802.11g : C'est une norme de communication par les ondes radio. Il existe plusieurs normes qui diffèrent selon les fréquences d'émission, selon la portée et selon le débit maximal. La norme la plus fréquente reste le 802.11g. C'est la norme utilisée par le modem Alice Box en Wi-Fi.

Paquets : Afin d'assurer une communication standard entre des équipements connectés à Internet, et de pouvoir faire prendre différents chemins aux données, les données sont sectionnées sous forme de paquets numérotés. Le protocole IP se charge du transport de ces paquets.

Partage de fichiers : Il s'agit d'une architecture permettant de mettre un système de données (disque dur, par exemple) à disposition de plusieurs périphériques. Les systèmes d'exploitation les plus couramment utilisés pour le partage de fichiers sont FAT32 (recommandé pour l'utilisation avec un modem Alice Box) ou NTFS (non recommandé).

USB Maître : Ce port vous permet de brancher un disque dur externe ou une imprimante afin d'en partager l'accès entre les ordinateurs connectés à votre Alice Box.

VOIP (Voice Over Internet Protocol) : Cette technologie permet de téléphoner par Internet en acheminant de la voix (=Voix en anglais) par le protocole Internet.

Wi-Fi : Wireless Fidelity. Technologie de communication sans fil. Le Wi-Fi permet de se débarrasser des fils de connexion encombrants, de partager une connexion Internet entre plusieurs ordinateurs ou entre plusieurs consoles de jeux ou de créer un réseau local.

WPS : Wi-Fi Protected Setup. Il s'agit d'une norme Wi-Fi dont l'objectif est de permettre les connexions Wi-Fi domestiques de manière simplifiée et sécurisée, et donc d'éviter la saisie des clés de paramétrage WEP ou WPA.

MEMENTO À REMPLIR

Votre nom d'utilisateur ADSL :

Votre mot de passe ADSL :

Votre numéro de téléphone Alice :

Votre adresse e-mail Alice :

Votre 2^e numéro de téléphone Alice (en option) :

Votre code secret Alice Voix Libre (option) :

Collez ici l'étiquette repositionnable située sous votre modem

POUR TOUT RENSEIGNEMENT

N'hésitez pas à contacter un conseiller technique Alice

PAR TÉLÉPHONE
 Un seul numéro : le **10 33**
 Nous vous accueillons 24h/24, 7j/7 (appel gratuit depuis un fixe en France).

PAR E-MAIL
 Envoyez toutes vos questions portant sur des sujets techniques ou sur votre abonnement par mail grâce au formulaire du site d'assistance : <http://support.aliceadsl.fr/contact>

SUR VOTRE PORTAIL
 Retrouvez une mine d'informations sur notre site, rubrique assistance <http://support.aliceadsl.fr>

Comment installer facilement votre Alice Box ?



GINSTAL P_AE2261-0408



Telecom Italia - RCS Paris B 419 009 170

Le contenu du pack Alice Box

CONFIGURATION REQUISE :

- > PC avec un port Ethernet disponible (Windows 98SE, ME, 2000, XP, Vista)
- > PC avec une clé ou un périphérique Wi-Fi (Windows 2000, XP, Vista)
- > Mac OS X minimum (X2.8)
- > Minimum en Wi-Fi
- > Mémoire vive : 256 Mo minimum, 512 Mo conseillée
- > Lecteur de CD-Rom

SYSTÈME MINIMAL :

- > Une ligne téléphonique analogique isolée (hors Numéros et standard téléphonique) avec un abonnement chez France Télécom
- > Un téléphone à fréquence vocale

CONFIGURATION REQUISE :

- > Cordon Ethernet noir
- > Cordon ADSL gris et son adaptateur
- > Un autre ordinateur téléphonique inclus pour les appels passés via n'avez pas souscrit à l'offre Abonnement Alice ADSL à utiliser uniquement si vous n'avez pas souscrit à l'offre Abonnement téléphonique inclus pour les appels passés via un autre ordinateur.
- > Et si vous l'avez choisie lors de votre inscription : votre pack contient également la Clé Wi-Fi à insérer dans le port USB de votre ordinateur.

Le modem Alice Box ne fonctionne qu'avec un abonnement à un forfait Alice ADSL.

Le contenu du pack Alice Box

Procédure d'installation



1

Reliez votre Alice Box à la prise murale

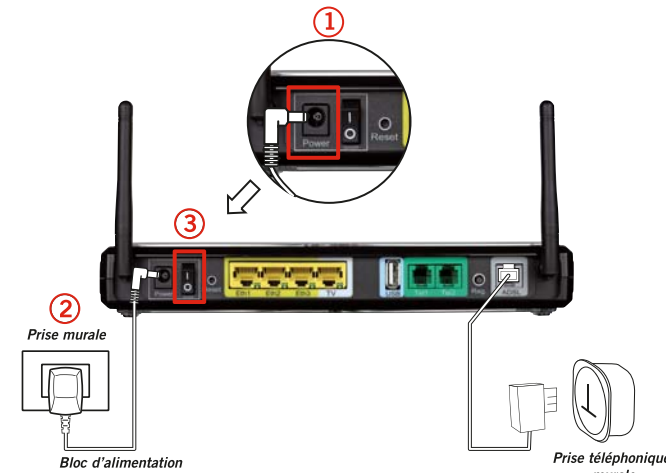
Si votre téléphone est branché à la prise murale, débranchez-le. **Branchez maintenant la prise ADSL** à embouts gris dans le port ADSL de votre Alice Box et reliez sa prise téléphonique à la prise murale.



2

Alimentation électrique

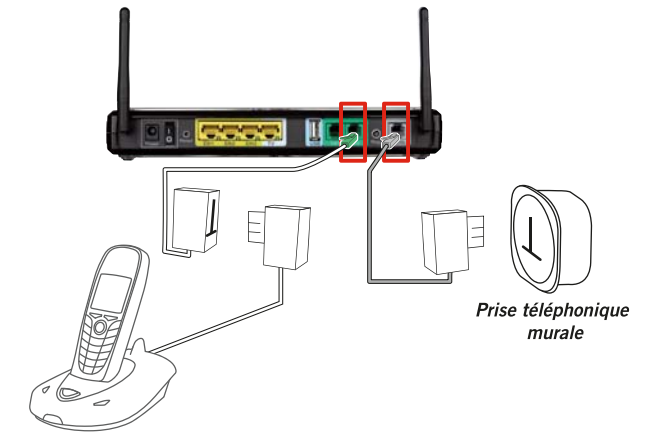
- 1 - **Insérez l'adaptateur du bloc d'alimentation** dans la prise Power de votre Alice Box.
- 2 - **Branchez le bloc alimentation** à une prise électrique murale.
- 3 - **Appuyez sur le bouton ON (I)** situé à droite de la prise Power pour mettre votre Alice Box sous tension.



3

Branchez votre téléphone

Reliez la prise téléphonique à embouts verts au port TEL1 (ou TEL2 si vous disposez d'une 2ème ligne Alice) de votre Alice Box et à votre téléphone.



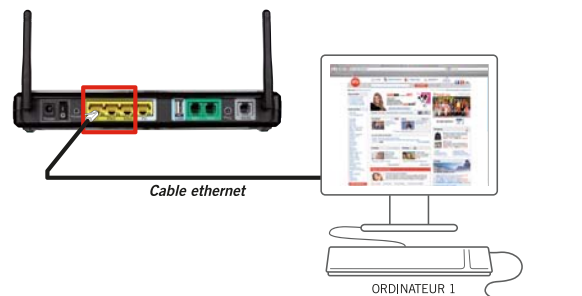
Vous disposez de l'offre Alice Voix Libre : après avoir connecté votre téléphone, composez le 10 33, puis saisissez sur votre clavier votre numéro de téléphone Alice et votre code secret lorsqu'ils vous seront demandés.

4

Connectez votre ordinateur

Connexion filaire :

Reliez la prise Ethernet à embouts jaunes à l'un des ports Ethernet jaunes de votre Alice Box et à votre ordinateur.



Connexion sans fil :

Lancez votre utilitaire Wi-Fi et sélectionnez la borne Alice proposée correspondant au SSID de votre Alice Box. Entrez alors la clé WPA (26 caractères alphanumériques) correspondante, puis validez.

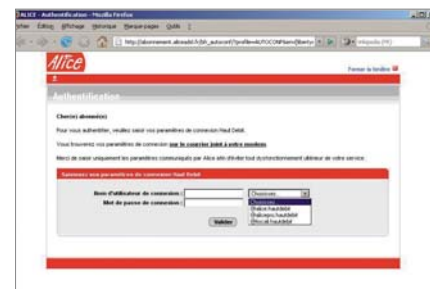
Remarque : Remarque : si votre ordinateur le permet, vous pouvez le connecter en Wi-Fi grâce au WPS : lancez l'utilitaire WPS sur votre ordinateur, appuyez sur le bouton Reg situé à l'arrière du modem, puis suivez les instructions de l'utilitaire.

Le SSID et la clé WPA de votre Alice Box figurent sur les étiquettes situées sous le modem. Collez l'étiquette repositionnable dans l'emplacement prévu sur l'aide-mémoire qui figure au dos de ce poster pour ne pas perdre vos paramètres !

5

Mise en route de votre Alice Box

Une fois les branchements terminés, lancez votre navigateur Internet, puis saisissez vos paramètres de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe ADSL). Puis éteignez et rallumez votre modem Alice Box comme demandé.



Lors de la première installation, votre Alice Box se connecte au réseau pour une vérification de la version de son logiciel embarqué. Si une mise à jour est nécessaire, elle se fera alors automatiquement. La mise à jour dure quelques instants (5 à 10 minutes) et est signalée par le clignotement de tous les voyants. **Lorsqu'elle est terminée, votre AliceBox se rallume automatiquement.**

Attendez que les voyants, Wi-Fi, Tel1, Trafic et Synchro soient verts avant d'utiliser les services Alice. Si les voyants et Synchro ne sont pas verts et fixes au bout de 10 à 15 minutes, vérifiez les branchements et éteignez puis rallumez votre Alice Box.

6

Connectez un disque dur externe ou une imprimante

Partage de fichiers :

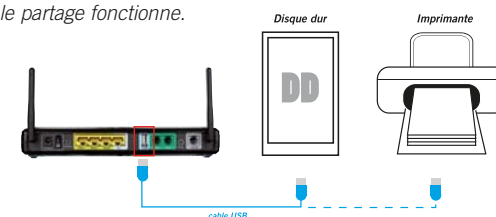
- Connectez la clé ou le disque dur USB sur le port USB master bleu de votre Alice Box, situé à l'arrière du modem.
- Sur votre ordinateur, cliquez sur : Démarrer, Exécuter, et tapez dans le champ Ouvrir : \\alicebox
- Pour accéder au disque, cliquez sur USB1. Vous pouvez maintenant accéder à vos fichiers et faire de la copie et de la lecture/écriture, ainsi que de la lecture à distance en cliquant sur un fichier multimédia.

Remarque : si le disque a plusieurs partitions, ou si vous avez connecté plusieurs périphériques à la suite, une liste USB2, USB3, etc. apparaîtra.

Partage d'imprimante :

- Connectez l'imprimante sur le port USB master bleu de votre Alice Box, situé à l'arrière du modem.
- Sur votre ordinateur, cliquez sur : Démarrer, Exécuter, et tapez dans le champ Ouvrir : \\alicebox
- Faites alors un clic droit sur "imprimante_ALICEBOX" et choisissez "Se connecter" ou "Connexion" (selon votre version d'OS), puis suivez les instructions.

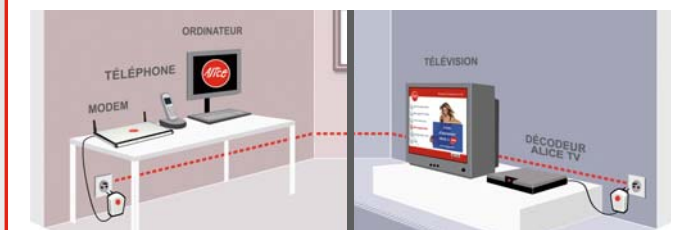
Remarque : avant de raccorder votre imprimante compatible IPP, il est conseillé de charger la dernière version du pilote de votre imprimante pour que le partage fonctionne.



7

Installation TV (si vous avez souscrit à l'offre)

Reliez le cordon TV fourni avec votre décodeur AliceTV au port TV blanc de votre Alice Box et au port Ethernet de votre décodeur Alice Box. Reportez-vous au guide d'installation du décodeur AliceTV pour plus de détails.



Si votre Alice Box et votre décodeur numérique ne se trouvent pas dans la même pièce, vous pouvez simplifier les branchements grâce aux adaptateurs Courant Porteur en Ligne Alice Power, disponibles sur le site alicebox.fr ou auprès du service clients.