

# Servicepakket Modem

Aansluitkaart  
Experia Box v10





## GEGEVENS INTERNET

Codes (achter op Experia Box) voor internet verbinden.

SSID (naam van het draadloze thuisnetwerk):

\_\_\_\_\_

WPA-WPA2 (beveiligingssleutel voor WiFi):

\_\_\_\_\_

## Servicepakket Modem

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.

### Netwerknnaam/Wachtwoord gewijzigd?

Heb je de Netwerknnaam en/of het Wachtwoord gewijzigd via de Selfcare Tool of online Servicetool? Wacht dan 30 minuten. Het modem zal deze tijdens het opstarten automatisch over vernemen. Gebeurt dit niet ga naar [kpn.com/servicetool-wifi-naam-wachtwoord-wijzigen](http://kpn.com/servicetool-wifi-naam-wachtwoord-wijzigen) en pas hier de gegevens aan.



## Installatievideo's: KPN Legt uit

Op [kpn.com/installatievideo](http://kpn.com/installatievideo) zie je hoe je eenvoudig je apparaten zelf kunt aansluiten.

### MijnKPN gebruiken

Ga naar [kpn.com/mijnkpn](http://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.

### Herstellen internet verbinding

Als je tijdens het internetten, bellen of tv-kijken problemen ervaart, zal het lampje 'Services' oranje branden. Je kunt met de knop [HERSTEL] aan de voorkant van de Experia Box, de verbinding controleren en herstellen.

## Vorbereiding

### Stap 1 Oude apparatuur verwijderen

**Klaar voor de start? Go!** Gebruik de 'Checklist bij het aansluiten' op de andere zijde om te controleren of je kunt starten met de installatie.

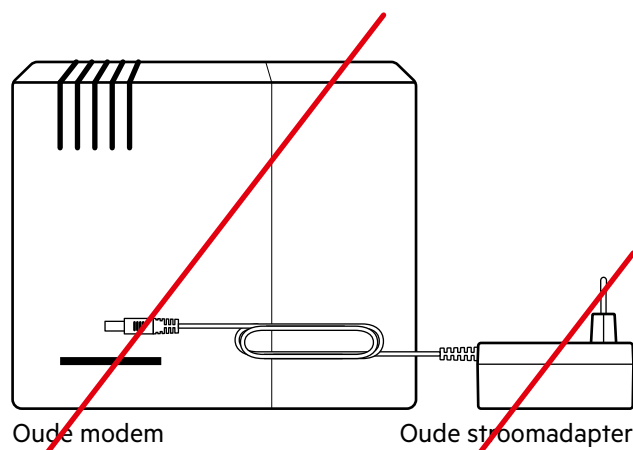
- Trek de stroomadapters van **alle** apparaten (tv-ontvanger, computer en telefoon) die op je oude modem zijn aangesloten uit het stopcontact.
- Verwijder de stroomadapter van je oude modem.

### Heb je één Experia WiFi – **VERWIJDEREN**

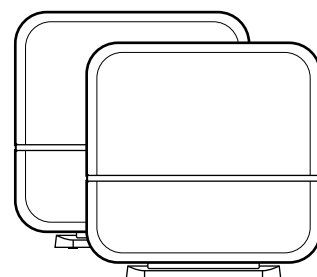
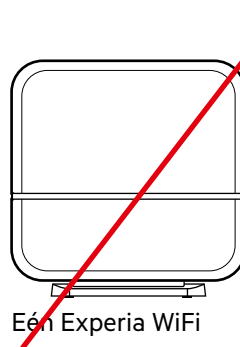
De Experia WiFi kun je niet meer gebruiken. Het modem (Experia Box) heeft een betere WiFi sterkte. Plaats de gele stekker **niet** in de gele poort van het modem.

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

Dan kun je de Experia WiFi blijven gebruiken.<sup>2)</sup>



1x



<sup>2)</sup> 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.

## 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 of pair bonding?

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

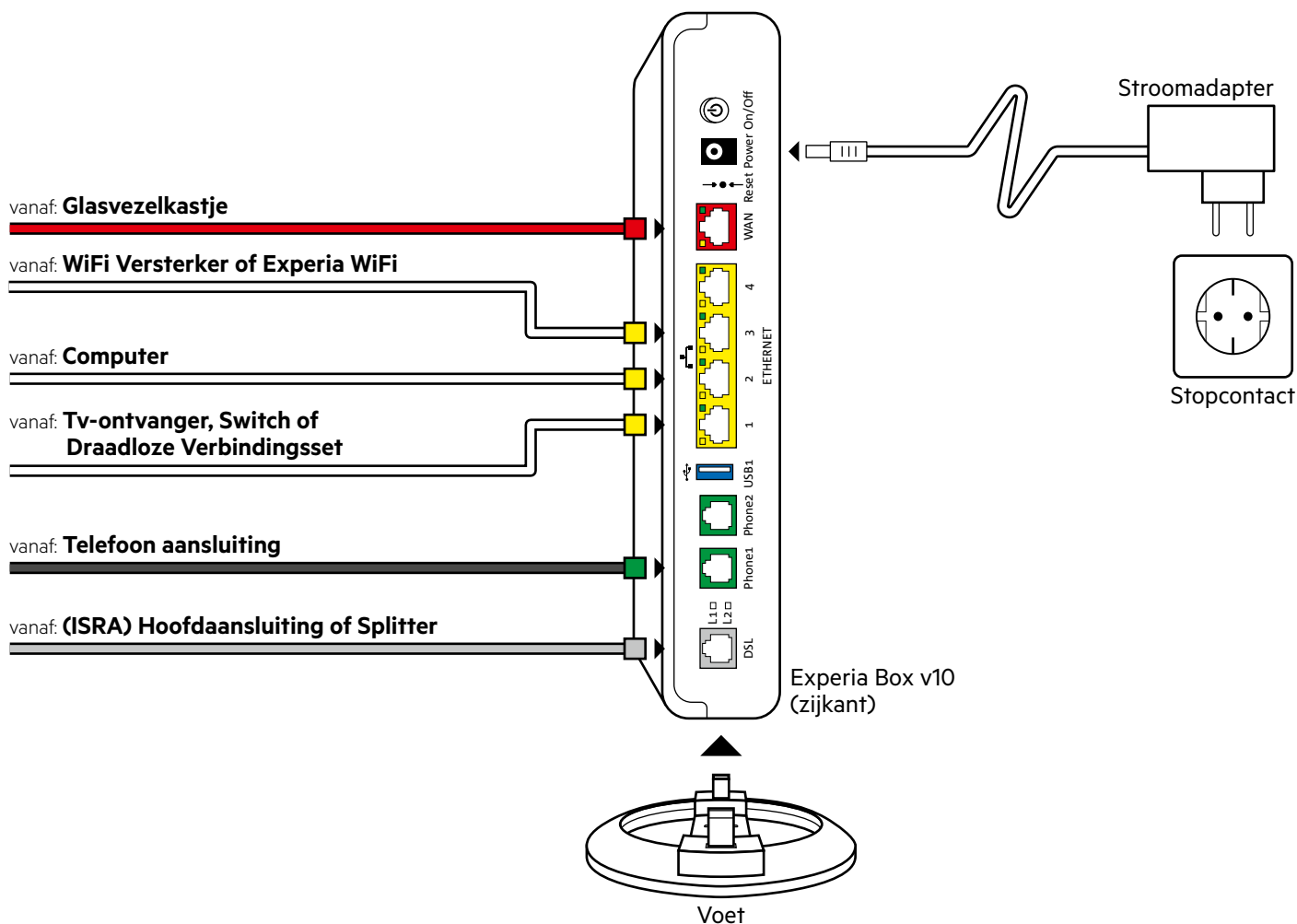
### Heb je Glasvezel?

De kabel, afkomstig van je glasvezelkastje, met een **rode stekker** sluit je aan op de rode aansluitpoort [**WAN**].

- 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**], [**3**] of [**4**].
- De kabel, afkomstig van je computer, met een gele stekker sluit je aan op één van de gele Ethernetpoorten [**1**], [**2**], [**3**] of [**4**].
- De kabel, afkomstig van je telefoon, met een groene stekker wordt aangesloten op de groene aansluitpoort [**PHONE 1**].

### 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 zijkant.



## 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.<sup>3)</sup> Het kan 30 minuten duren voordat het opstarten is afgerond.<sup>4)</sup>

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 de lampjes **'Services'**, **'Internet'**, **'Wireless'** en **'Power'** groen branden, is de Experia Box gereed voor gebruik. Gebeurt dit niet? Haal alle kabels weer uit en sluit alles weer opnieuw aan. Het klopt dat het lampje **'Internet'** onregelmatig knippert. Het lampje **'ECO'** blijft uit.

## Stap 4

### Draadloze apparatuur verbinden

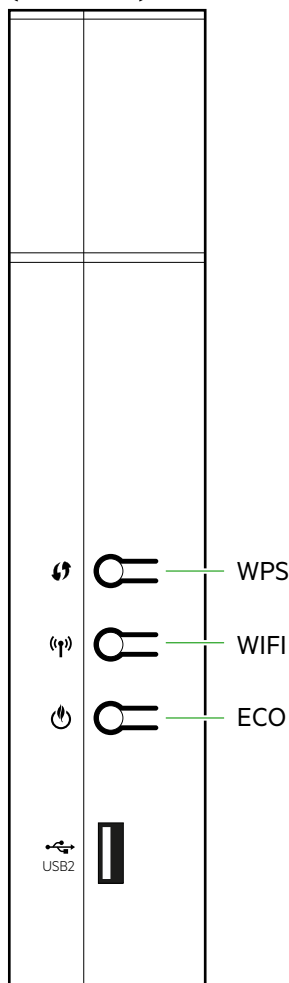
Ga verder met de **Checklist bij het aansluiten** nadat je de Experia Box hebt vervangen.

#### Draadloze Apparatuur Verbinden

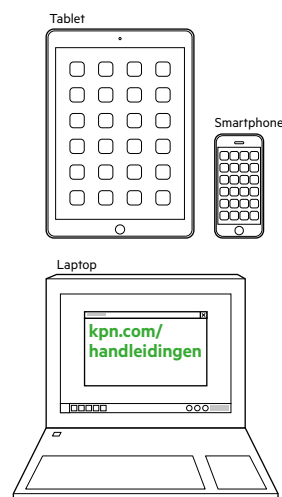
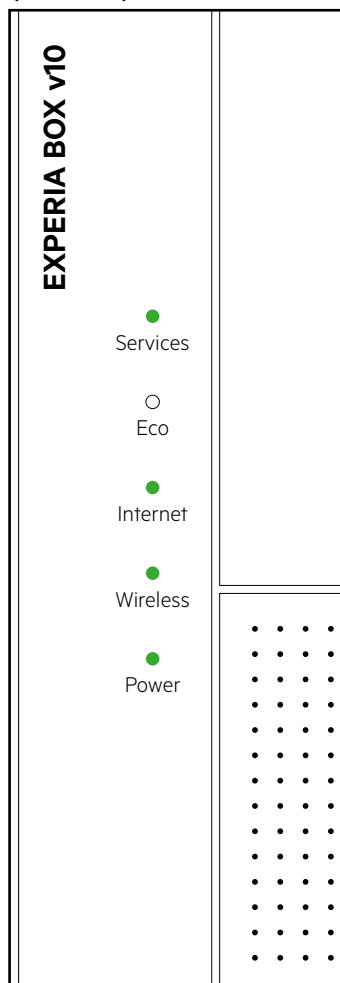
- Je hebt je wachtwoord (WPA-WPA2) en Netwerknnaam (SSID) gewijzigd via de Selfcare Tool of online Servicetool? Wacht maximaal 30 minuten en de gegevens worden automatisch aangepast in je nieuwe Experia Box. Gebeurt dit niet? Reset de Experia Box.
- Druk 2 seconden op de knop **[RESET]** met een paperclip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

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

Experia Box v10  
(Bovenkant)



Experia Box v10  
(Voorkant)



## Stap 5

### Overal in huis goede wifi

- Ga naar de wifi tuner op [kpn.com/wifi](http://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](https://kpn.com/handleidingen) voor stap-voor-stap instructies en kies voor de Experia Box v10.

---

---

## VOORDAT JE BEGINT – STAP 1

---



### Netwerkn naam (SSID) en Wachtwoord (WPA-WPA2) noteren.

Noteer de SSID (netwerkn naam) 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://apparatuurvoorthuis.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 VERVANGEN<sup>1)</sup> – 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](http://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 **Netwerkn naam** (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 **Netwerkn naam** (SSID) en **Wachtwoord** (WPA-WPA2) in en klik op **Verbinden**.
- 



### BELLEN: Vaste telefoon weer opstarten.

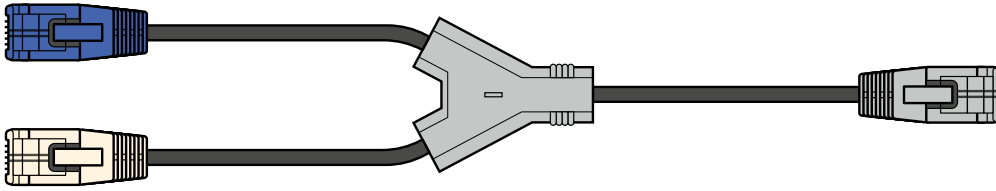
- Sluit je telefoon of DECT basisstation weer aan op het stopcontact of zet deze aan.
  - Bel ter controle een 10-cijferige telefoonnummer om te controleren of je weer kan bellen.
- 

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.



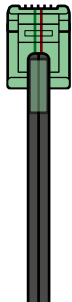
## Pairbonding Y-kabel

Verbindt de Experia Box met het KPN netwerk.



### 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.



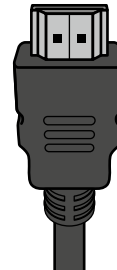
### Ethernetkabel gele stekker

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



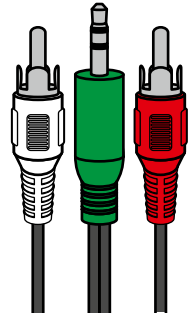
### Ethernetkabel rode stekker

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



### HDMI-kabel

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



### Audio Y-kabel

Geschikt voor het aansluiten van je versterker op de tv-ontvanger.

## Experia Box: Voorkomende problemen

### Geen of een slechte verbinding

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

#### De Herstelknop

Je kunt met de Knop 'Herstel' aan de voorkant van de Experia Box, de verbinding controleren en herstellen.

#### 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.

Als de lampjes 'Broadband' of 'Services', 'Internet', 'Wireless' en 'Power' groen branden, is de Experia Box gereed voor gebruik. Het klopt dat het lampje 'Internet' onregelmatig knippert.

### 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

KPN garandeert de internetsnelheid tot en met je Experia Box. Om deze internetsnelheid vervolgens ook op je computer te halen, kijk op [kpn.com/internetsnelheid](https://kpn.com/internetsnelheid) voor een aantal tips.

#### 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 v10 op [kpn.com/handleidingen](http://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](http://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](http://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.

