

Servicepakket

Installatiekaart
Experia Box V10



Checklist bij het aansluiten

ALS JE NOG TOEGANG HEBT TOT INTERNET



Handleiding(en) downloaden.

Download de digitale handleiding van elke besteld product en bewaar deze op je bureaublad – indien nodig tijdens de installatie. Ga naar kpn.com/handleidingen voor de handleiding 'Experia Box V10' van jouw type aansluiting: ADSL/VDSL (koper), glasvezel of pair bonding.



Servicetool downloaden.

Ga naar kpn.com/servicetools-installatie, download en installeer de meest recente versie van de Servicetool op je bureaublad. De Servicetool helpt je stap voor stap bij het instellen van al je internetdiensten en in de toekomst bij het oplossen van problemen.

VOORDAT JE BEGINT



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 (WPA2) noteren.

Noteer de SSID (netwerknnaam) en de 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 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 VERVANGEN¹⁾ – STAP 5



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 (PC) 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? Gebruik dan de Servicetool voor het weer tot stand brengen van je internetverbinding.



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** (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** (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.

Vorbereiding

GEGEVENS INTERNET

Codes (achter op Experia Box) voor internet verbinden.

SSID (naam van het draadloze thuisnetwerk):

WPA (beveiligingssleutel voor de draadloze verbinding):



Netwerknnaam en/of Wachtwoord wel/niet gewijzigd?

Als je jouw **Netwerknnaam** (SSID) en **Wachtwoord** (WPA2) nooit hebt gewijzigd. Dan kun je de SSID en WPA2 gegevens achter op de (vervangende) Experia Box gebruiken. Netwerknnaam en/of Wachtwoord gewijzigd via de Servicetool? Dan kun je deze gegevens invoeren in je nieuwe Experia Box. Netwerknnaam en/of Wachtwoord vergeten? Deze gegevens kun je terug vinden in de Servicetool.



Installatievideo's: KPN Legt uit

Bekijk de installatievideo's op kpn.com/installatievideo voor extra uitleg bij de installatie van alle apparaten.



Servicetool downloaden op kpn.com

De Servicetool is een eenvoudig hulpprogramma dat je stap voor stap helpt bij het installeren of bij eventuele problemen met de Experia Box, het internet, de WiFi netwerk en e-mail-accounts. Ga naar kpn.com/servicetools-installatie en kies voor jouw besturingssysteem.



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.



Herstellen internet verbinding

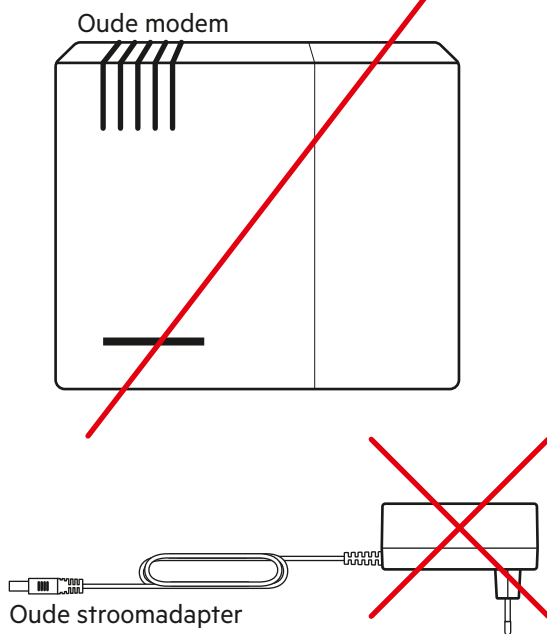
Als je tijdens het internetten, bellen of tv-kijken problemen ervaart, zal het lampje **'Services'** oranje branden. Je kunt met de knop **[HERSTEL]** aan de voorkant van de Experia Box, de verbinding controleren en herstellen.

Stap 1 Oude apparatuur verwijderen

Je ontvangt dit modem omdat je oude modem niet goed werkt. Na installatie kun je zonder problemen weer internetten, bellen en tv-kijken. 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.
- Neem de Experia Box en bijgeleverde stroomadapter uit de doos en zet deze op dezelfde plaats of dichtbij de locatie waar het oude modem heeft gestaan.
- Verwijder de stroomadapter van je oude modem.

Ga verder met het labelen van elke kabel met het mee-geleverde stickervel.



Start installatie

Stap 2 Kabels labelen



De kleur van elke sticker komt overeen met de kleur van alle stekkers aan elke door KPN oorspronkelijk geleverde kabel.

- Markeer alle kabels met de naam van de poort van het modem waarop de stekker van de kabel nu is aangesloten.
- Herhaal deze handeling totdat alle kabels uit je oude modem los zijn.
- Verwijder je oude modem.

Afhankelijk van je aansluiting en de aangesloten apparaten kun je stickers overhouden.

Stap 3 Experia Box aansluiten

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]**.

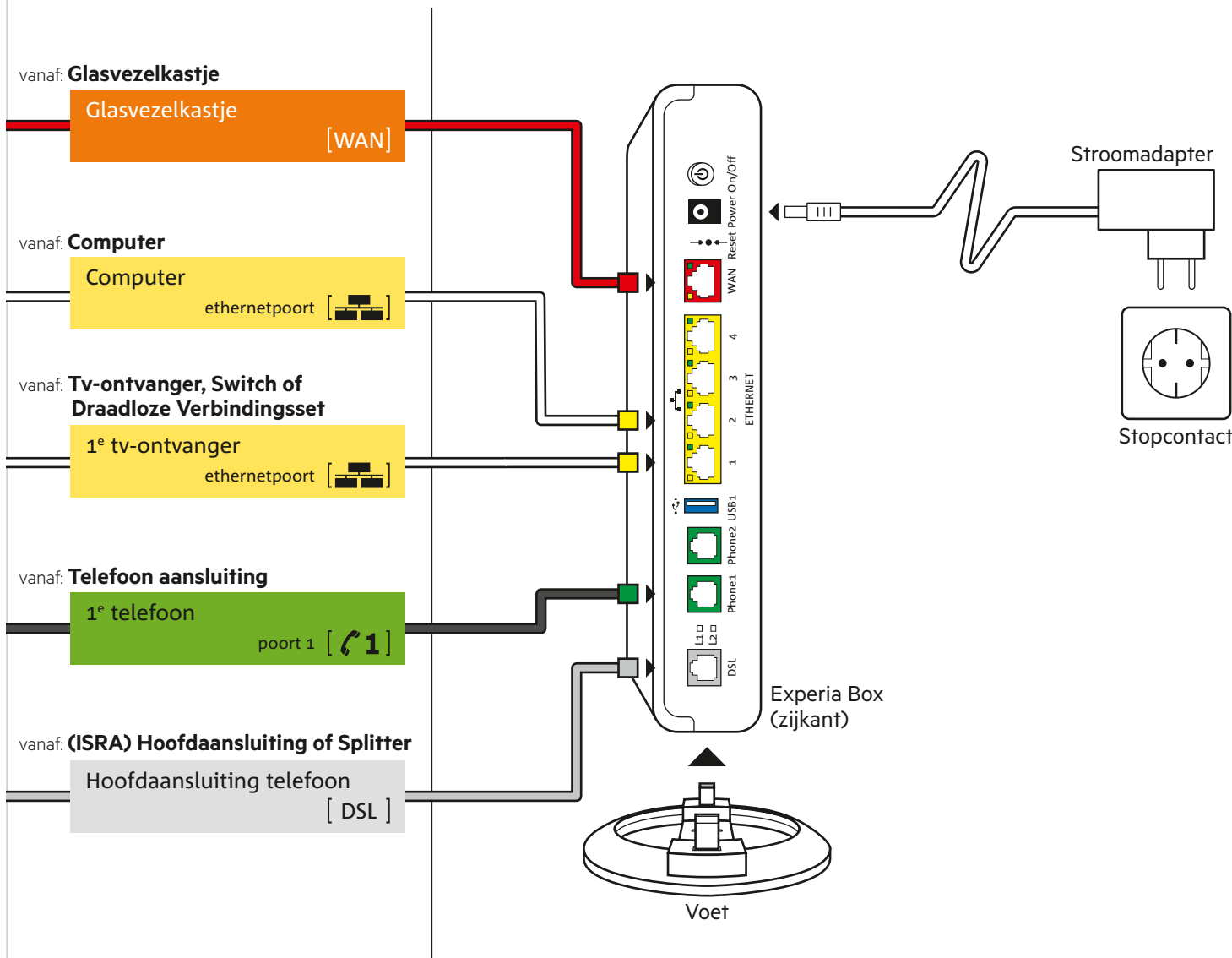
Heb je Glasvezel?

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.



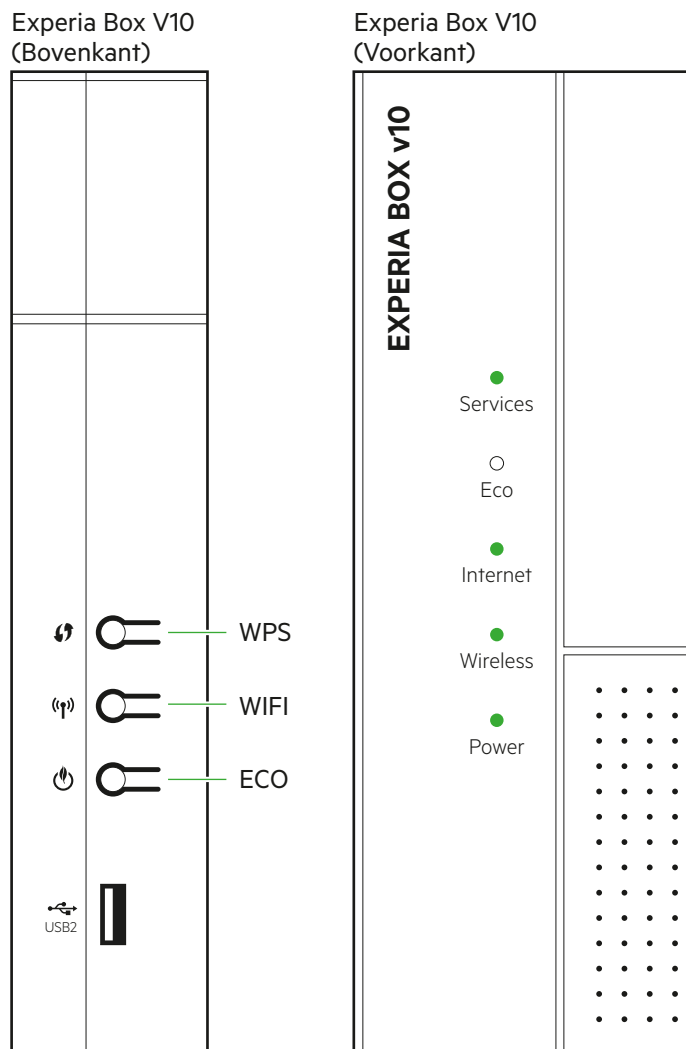
Stap 4 Experia Box opstarten



Zodra de Experia Box is aangezet en aangesloten worden je abonnementsgegevens vanuit het KPN netwerk in de Experia Box geladen.²⁾ Deze procedure neemt enige tijd in beslag.³⁾

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? Mogelijk heb je tijdens het plaatsen van de Experia Box de knopjes aan de zijkant per ongeluk ingedrukt. Het klopt dat het lampje **'Internet'** onregelmatig knippert. Het lampje **'ECO'** blijft uit.



Stap 5 Apparaturen verbinden

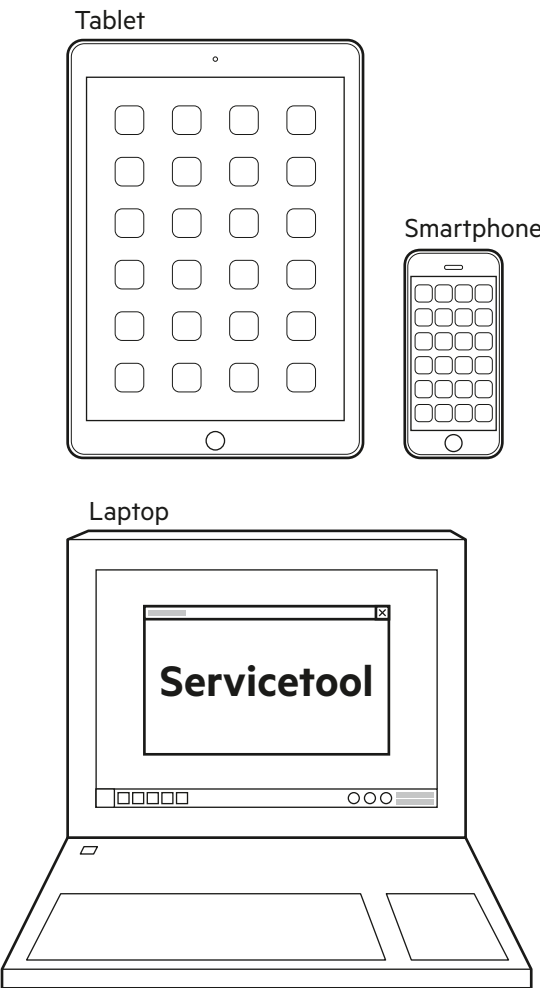


Ga verder met de **Checklist bij het aansluiten** nadat je de Experia Box hebt vervangen.

Draadloze Apparatuur Verbinden

- Je hebt je wachtwoord (WPA) en Netwerknnaam (SSID) gewijzigd via de Servicetool of cd-rom of je had een Experia Box V10? Wacht dan 15 minuten en het 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.

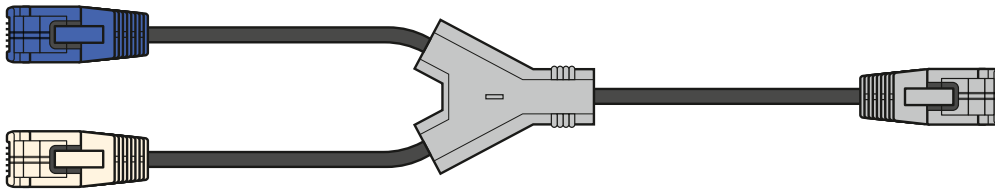
In alle andere gevallen gebruik de SSID en WPA die achterop de Experia Box staan.



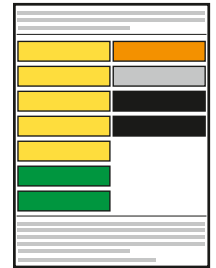
²⁾ Krijg je jouw oude WiFi instellingen niet terug en staat jouw draadloze netwerk (WiFi) niet in de lijst met netwerken? Dan adviseren we je om je computer of laptop aan te sluiten met een netwerkkabel. De computer of laptop haalt dan de gegevens automatisch op bij KPN.
³⁾ Onderbreek de opstartprocedure van de Experia Box beslist niet, laat alle kabels aangesloten en zorg dat de Experia Box aan blijft staan.

Kabeloverzicht

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



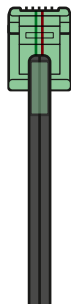
Pairbonding Y-kabel
Verbindt de Experia Box met het KPN netwerk.



Stickervel
Stickervel om de kabels te labelen.



**Telefoonkabel
grijze stekker**
(type RJ11)
Verbindt de Experia Box met het KPN netwerk.



**Telefoonkabel
groene stekker**
(type RJ11)
Optioneel: Geschikt voor het aansluiten van je telefoontoestel.



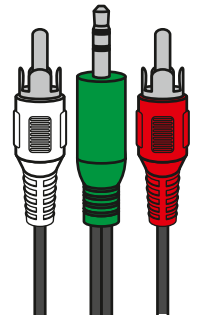
**Ethernetkabel
gele stekker**
(type Cat5)
1x voor je desktop computer (PC)
1x per tv-ontvanger



**Ethernetkabel
rode stekker**
(type Cat5)
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 (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 Servicetool?

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 desktop computer (PC) te halen, kijk op 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 of gebruik de **Servicetool**.

Meer informatie

Kijk in de handleiding Experia Box V10 op kpn.com/handleidingen voor de technische gegevens, MVO richtlijnen en Declaration of Conformity.

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.

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.

