

## **Checkliste, hvis din internetforbindelse ikke virker**

**Vi har et godt og stabilt internet, men skulle du få problemer, kan du starte med denne checkliste.**

1. Har du tv-signal, og er det godt nok? Hvis tv-signalet ikke er OK, så tjek om alle kabler er tilsluttet korrekt (f.eks. at de ikke er vippet ud, mens man kom forbi med støvsugeren). Hvis tv virker, skal internet også virke. Og omvendt.
2. Se på fronten af dit modem - der er 4 lamper de skal alle lyse grøn. Det er Power - DS - US - On Line. Gør de ikke det, men bliver ved med at blinke, så gå til næste punkt.
3. Sluk for modem (tag strømmen helt fra), vent ca. 10 sek., tænd igen og se om dit modem starter af sig selv igen - normalt inden for nogle få minutter.
4. Hjælper det ikke, så tjek dit antennekabel - det hvide kabel der er skruet bag i modemmet. Skru det af. Det må ikke være "knækket/bukket i vinkel" - bøjeradius på min. 5 cm. Tjek samtidigt at inderlederen - kobberet - stikker ca. et par mm. ud over omløberen og at kablet sidder godt fast i stikket. Skru derefter kablet fast igen med et stykke egnet værktøj - det skal spændes til, så det sidder fast. Tjek ligeledes om kablet er skruet godt fast i en evt. vægdåse eller datafilter og prøv så at tænde for dit modem igen.
5. Giv modemmet 15 min. - er det stadig ikke kommet online, så prøv at lave en total reset af modemmet ved at trykke RESET kanappen ind med en kuglepen eller lignende og holde den der i ca. 30 sekunder eller så længe at alle lamper slukker og lyser op på modemmet.
6. Er dit modem nu ikke kommet online igen efter ca. 30 min., så skal du have fat i vores support eller kontoret, så vores teknikker kan komme ud og tjekke din forbindelse.
7. Er dit modem kommet on line - men stadig ingen internet? Har du egen trådløs router, så tag den fra, sluk for den. Tjekk PDS kablet fra modem til router - tag den af og sæt den i igen - tænd for din router og se om du nu kan komme på nettet - efter at du også har genstartet din pc. Hjælper det ikke, så skal du prøve at lave en reset af din egen router.
8. Bruger du den trådløse router i modemmet, skal du også huske lige at slukke helt for din pc og genstart den. Tjekk at din trådløse radio i din pc er tændt.
9. Er din pc 100% fri for virus og spyware? og er de sidste opdateringer installeret på pc'en?
10. Et lille fif - har du en bærbar pc kan du sætte et PDS kabel bag i modemmet og til din pc for at tjekke om der er hul igennem.

Hvis ovenstående ikke hjælper, så kontakt vores support eller kontoret på tlf. 6980 6080. Der kan også være fejl i din husinstallation eller stikledningen fra stander i skel til huset.

Vores teknikker skal ud og med professionelt måleudstyr for at lave en fejlfinding.