



WAT TE DOEN BIJ EEN STORING?

Indien u een storing van uw glasvezelverbinding ondervindt adviseren wij U onderstaande stappen nauwgezet en in de opgegeven volgorde uit te voeren.

1. Check: is er onderhoud gepland of een netwerk storing?

Bij gepland onderhoud brengen wij u minstens 1 week tevoren per e-mail op de hoogte. Kijk op de website: **www.fiberrevolution.nl/support**.

2. Check: storing van één IP dienst of alle diensten?

Indien blijkt dat andere diensten, bijv. Internetbellen (VoIP), Cloud opslag of IPTV goed werken is uw glasvezelverbinding in orde. Neem contact op met de helpdesk van de betreffende dienstenprovider (staat meestal vermeld op de factuur).

3. Check: is er sprake (geweest) van uitval van electra?

Indien sprake van uitval van netspanning (220V) zal de glasvezelverbinding kortstondig niet werken (er branden geen lampjes op het modem). Indien stroom langdurig uitvalt: controleer in uw meterkast of er een stop is doorgeslagen en vervang deze indien dit het geval is. Zodra spanning terugkeert zal het modem automatisch opstarten. Het kan enige minuten duren voordat het signaal/internet weer beschikbaar is. Indien dit niet het geval is: controleer of het 220V netsnoer goed is aangesloten en of de UTP-bekabeling naar uw interne netwerk intact is.

4. Neem contact met ons op

Indien bovenstaande stappen goed doorlopen zijn en de verbinding niet binnen 10 minuten opkomt: bel met de helpdesk (tijdens kantooruren) **088-088 71 88** of mail naar **support@fiberrevolution.nl**. Tijdens de afhandeling krijgt u informatie over de aard van de storing en de verwachte oplostijd.

Zie op achterzijde van deze kaart de betekenis van de LED-indicatoren op het glasvezelmodem/router.



GLASVEZELMODEM: LED INDICATOREN



Versies Genexis modem/CPE



Genexis glasvezelmodem (CPE) bridge-mode met 4 UTP poorten, zonder WiFi. Aan de voorzijde van het modem staan bij juiste werking de volgende led-lampjes continu groen/geel.



Power - **Data** - **Internet**

FiberRevolution Nederland BV

info@fiberrevolution.nl

088 - 088 71 88

www.fiberrevolution.nl

FiberRevolution Nederland B.V.



FiberRevolution!

FiberRevolution Nederland BV blijft eigenaar van het glasvezelmodem en geeft het in bruikleen aan contractant. Na een aantal jaren kan het modem vervangen worden. Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten waardoor schade aan de aansluiting, apparatuur en/of programmatuur kan ontstaan. Kosten om de dienstverlening te herstellen zullen in rekening worden gebracht.