

Votre accès à internet semble ne plus fonctionner : Que faire avant de nous contacter?

Contrôles et manipulations élémentaires à réaliser impérativement :

1. Vérifier l'alimentation électrique de l'antenne et du routeur (les voyants verts doivent être allumés sur la boîte noire et sur le routeur.)
2. Si vous pouvez les voir, vérifier que les voyants à l'arrière de l'antenne sont allumés (vert, rouge et orange)
3. Vérifier que les prises informatiques sont correctement encliquetées dans le boîtier d'alimentation de l'antenne (petite boîte noire) et à l'arrière du routeur. Le câble vers l'antenne doit être branché sur POE, le câble vers le routeur doit être branché sur LAN. Le câble venant de LAN du boîtier antenne doit aller sur le routeur dans la prise WAN qui se distingue des quatre autres prises par sa couleur généralement bleue.

Une fiche explicative avec croquis est disponible sur le site [VGHDS](#) : onglet "**Documents**", "**Vérification des connexions**".

(Si possible, enregistrez-la ou imprimez-la pour pouvoir la consulter sans internet.)

Si tout est correct :

Taper <http://172.30.0.60/> pour accéder au PC de Saint-Junien ou <http://172.30.0.70/> pour accéder à celui de Rochechouart. (Ou cliquer tout simplement sur ces liens.)

Si la page d'informations intranet s'affiche, ne touchez à rien, le réseau VGHDS et votre antenne fonctionnent. Il y a un problème de ligne ADSL. (Notre réseau peut très bien être fonctionnel, mais qu'internet ne soit pas disponible dessus pour des raisons de panne côté fournisseur.) Une seule solution : nous le signaler au Numéro ci-dessous et patienter.

Si la page d'informations intranet ne s'affiche pas :

1. Débrancher électriquement l'alimentation de l'antenne, attendre 2 min et rebrancher. (Patienter 3 min de mieux le temps que l'antenne se reconnecte)
2. Débrancher électriquement le routeur, attendre 2 min et rebrancher (patienter 1 min avant de refaire le Test)
3. Vérifier que le PC est bien raccordé sur une des 4 prises LAN du routeur ou vérifier que le PC est bien connecté en WIFI à votre routeur.
4. Vous avez plusieurs PC, l'accès internet est-il hors service sur tous les PC ? Si "non", c'est votre PC qui pose problème.
5. Contacter un autre adhérent connecté près de chez vous pour vérifier si cela vient du réseau VGHDS ou non.

Remarque : Nous vous demandons de ne pas débrancher votre antenne de manière courante. Nous surveillons le réseau et pouvons penser que vous êtes en panne. Si vous désirez la couper pour une absence ou pour toute autre raison, nous vous demandons de nous le signaler par mail.

Par contre : En cas d'orage proche et violent, nous vous demandons de débrancher vos installations afin d'éviter ce que nous avons eu à déplorer en Aout 2012 (destruction de matériel). Dans ce cas, si votre matériel ne repart pas lorsque vous rebrancherez, il faudra nous prévenir au numéro ci-dessous après avoir suivi le présent guide de dépannage.

Si malgré tout, cela ne fonctionne pas :

Laisser un message **exclusivement au 0 972 299 976.**

Il sera reçu automatiquement par tous les membres de l'équipe technique d'assistance. Merci de ne pas essayer un autre numéro.

Ou envoyer un mail à support@vghds.fr , adresse mail de l'assistance.

ATTENTION : Si la panne concerne un dérèglement de la configuration réseau liée à une manipulation de votre initiative, ou un problème qui ne concerne pas le réseau VGHDS (panne de votre ordinateur, configuration par ex), ou bien si vous n'avez pas réalisé les actions ci-dessus, l'intervention vous sera facturée par l'association sur une base de :

[Fiche d'intervention chez l'adhérent](#)

Le tout payable immédiatement. Un reçu pourra être établi à votre demande.