

Dépannage et questions fréquentes

QUE FAIRE SI LA BOX NE SE CONNECTE PAS À INTERNET (VOYANT INTERNET ÉTEINT) ?

1. Vérifiez que votre box est allumée : bouton ON/OFF enfoncé et voyant d'allumage allumé en blanc fixe.
2. Vérifiez que votre carte SIM est bien insérée puis redémarrez le produit en appuyant sur le bouton ON/OFF. Au bout de quelques minutes, si le service n'est pas rétabli, passez à l'étape 3.
3. Réinitialisez votre box : lorsque celle-ci est allumée, utilisez un objet pointu pour maintenir appuyé le bouton « RESET » au dos de la box pendant environ 5 secondes, la box va procéder à une réinitialisation suivie d'un redémarrage. Cette procédure restaurera les paramètres d'usine. Lorsque le voyant d'allumage cesse de clignoter, répétez la procédure d'installation en faisant bien attention de vérifier le bon positionnement de votre produit.

QUE FAIRE SI J'AI OUBLIÉ LE MOT DE PASSE DE CONNEXION À L'INTERFACE DE GESTION ? OU LE MOT DE PASSE WI-FI ?

Par défaut, le mot de passe de connexion à l'interface de gestion est le même que le mot de passe Wi-Fi. Celui-ci est inscrit sur l'étiquette sous votre box.

Si vous avez modifié vos mots de passe et que vous les avez oubliés, procédez à la réinitialisation de l'appareil en suivant la procédure ci-dessus (3. Réinitialisez votre box). Cette procédure restaurera les paramètres d'usine et vous pourrez alors de nouveau utiliser le mot de passe Wi-Fi pour vous connecter au Wi-Fi et à l'interface de gestion.

Pour tout autre problème, veuillez consulter notre assistance ou contacter notre service client (voir rubrique « Besoin d'aide ? »)

Témoins lumineux

Voyant	Description
	Force du signal
Blanc fixe	Très bonne connexion au réseau mobile
Vert fixe	Bonne connexion au réseau mobile
Orange fixe	Connexion au réseau mobile insuffisante
Éteint	Aucun signal réseau mobile détecté
	Téléphone*
Blanc fixe	Le téléphone est bien connecté
Blanc clignotant	Le téléphone est en cours d'utilisation
Éteint	Le téléphone n'est pas connecté ou est mal connecté
	Wi-Fi
Blanc fixe	Le Wi-Fi est activé
Blanc clignotant	L'appairage WPS est en cours
Éteint	Le Wi-Fi est désactivé

* Service disponible en fonction de l'offre souscrite

Témoins lumineux

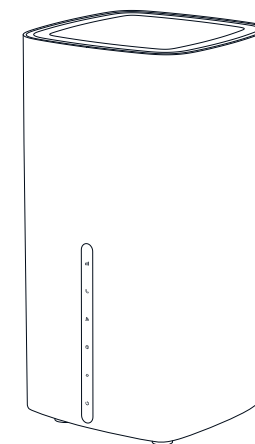
Voyant	Description
	Type de réseau
Blanc fixe	L'appareil est connecté au réseau 5G
Vert fixe	L'appareil est connecté au réseau 4G
Orange fixe	L'appareil est connecté au réseau 3G
Éteint	L'appareil n'est pas enregistré sur le réseau
	Internet
Blanc fixe	Les services Internet sont disponibles
Éteint	La connexion Internet n'est pas établie, la carte SIM n'est pas connectée ou n'est pas activée
	Allumage
Blanc fixe	L'appareil est allumé
Blanc clignotant	Le système est en cours de démarrage ou le produit est en cours de mise à jour logiciel (Ne pas déconnecter ou mettre hors tension votre box)
Éteint	L'appareil est éteint



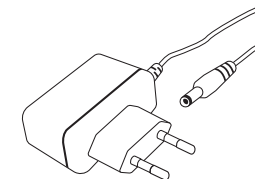
COMMENT INSTALLER MA BOX 5G ?

Vous avez reçu :

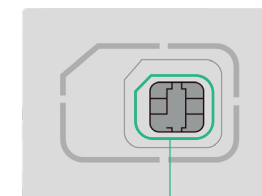
Une Box 5G



et son alimentation électrique



Une carte SIM RED by SFR «3 en 1»



Nano-SIM



GUIDE



SFR - SA au capital de 3.423.265.720 €
Siège Social : 16, rue du Général Alain
de Boissieu - 75015 Paris -
343 059 564 R.C.S. Paris.



Besoin d'aide ?

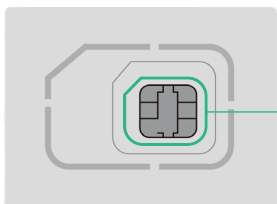
Consultez l'assistance :
[https://assistance.red-by-sfr.fr/
installer-box-5g.html](https://assistance.red-by-sfr.fr/installer-box-5g.html)

Avec l'appli **RED & Moi**,
suivez vos consommations,
vos factures et plus encore.
Scannez le QR Code pour
la télécharger.



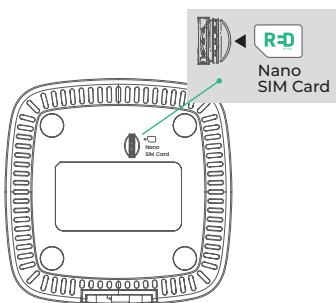
1 Insérez votre carte Nano-SIM

Détachez le plus petit format « nano-SIM ».



Nano-SIM

Munissez-vous de la Box 5G, retournez-la et insérez la carte SIM dans la fente prévue à cet effet. Assurez-vous d'insérer la carte SIM, comme indiqué dans l'illustration ci-dessous. Vous devez entendre un « clic ».

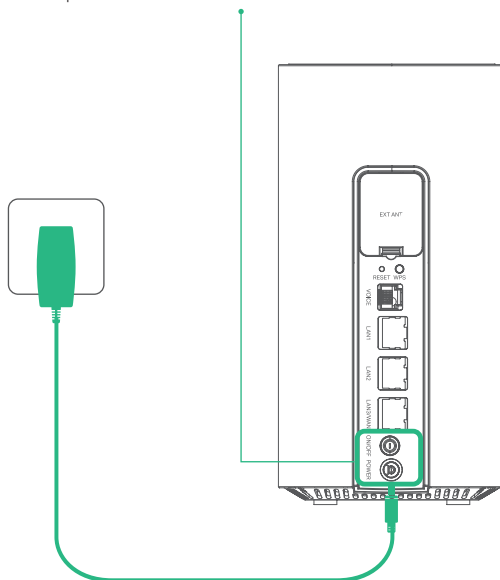


Veillez à ce que la carte SIM ne ressorte pas de la fente

2 Installez et branchez votre Box 5G

Pour une réception optimale, la Box 5G doit être placée verticalement dans un espace dégagé, de préférence près d'une fenêtre. Ne placez pas votre box dans un placard ou un endroit fermé.

Connectez l'alimentation électrique sur la Box 5G d'un côté et sur la prise électrique de l'autre, puis appuyez sur le bouton ON/OFF juste au-dessus de l'alimentation pour démarrer votre box.



Une mise à jour avec redémarrage peut avoir lieu dans les 30 minutes suivant le premier allumage de votre box.

Veillez ne pas débrancher l'appareil

3 Vérifiez l'état de la connexion 4G / 5G

Lorsque le voyant d'allumage cesse de clignoter, la box est fonctionnelle. Les voyants doivent suivre les états suivants :



Force du signal

Blanc fixe : Très bonne
Vert Fixe : Bonne



Téléphone

Blanc fixe : Le téléphone est connecté
Éteint : Le téléphone n'est pas connecté



Wi-Fi

Blanc fixe : Le Wi-Fi est activé



Type de réseau

Blanc fixe : Connecté au réseau 5G
Vert fixe : Connecté au réseau 4G



Internet

Blanc fixe : Les services Internet sont disponibles



Allumage

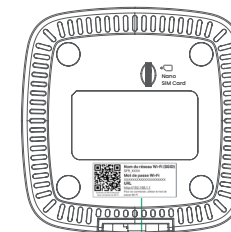
Blanc fixe : L'appareil a démarré correctement

Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la rubrique « témoins lumineux » au dos de ce feuillet.

4 Connectez votre smartphone ou PC à la Box 5G

Sur votre smartphone ou PC, sélectionnez le point d'accès Wi-Fi de votre box et insérez le mot de passe (informations sur l'étiquette sous votre Box).

Vous pouvez également scanner le QR Code pour vous connecter automatiquement.



5 L'installation est terminée !

ACCÉDEZ À L'INTERFACE DE GESTION

Vous avez la possibilité de gérer les paramètres de votre Box 5G :

1. Assurez-vous que votre smartphone ou PC est bien connecté sur la box 5G (Wi-Fi ou Ethernet).
2. Dans votre navigateur entrez l'adresse : <http://192.168.1.1>
3. Lors de votre première connexion, il vous sera demandé d'utiliser le mot de passe Wi-Fi pour vous connecter.



Votre box vous fournit un accès internet en utilisant le réseau mobile 5G/4G.

Son emplacement joue donc un rôle très important sur la qualité de votre connexion.

Vous pourrez être amené à tester plusieurs emplacements pour choisir le meilleur.