

Comment redémarrer vos services



COMMENT REDÉMARRER VOS SERVICES

Publié le : 1 juin 2023

Suite à une panne de courant ou à l'entretien de notre réseau, le redémarrage des équipements peut s'avérer nécessaire. Voici les quelques étapes pour effectuer le redémarrage des équipements adéquatement.

Redémarrer vos équipements:

- ONT (modem IHR)
- Routeur
- Votre décodeur (s)

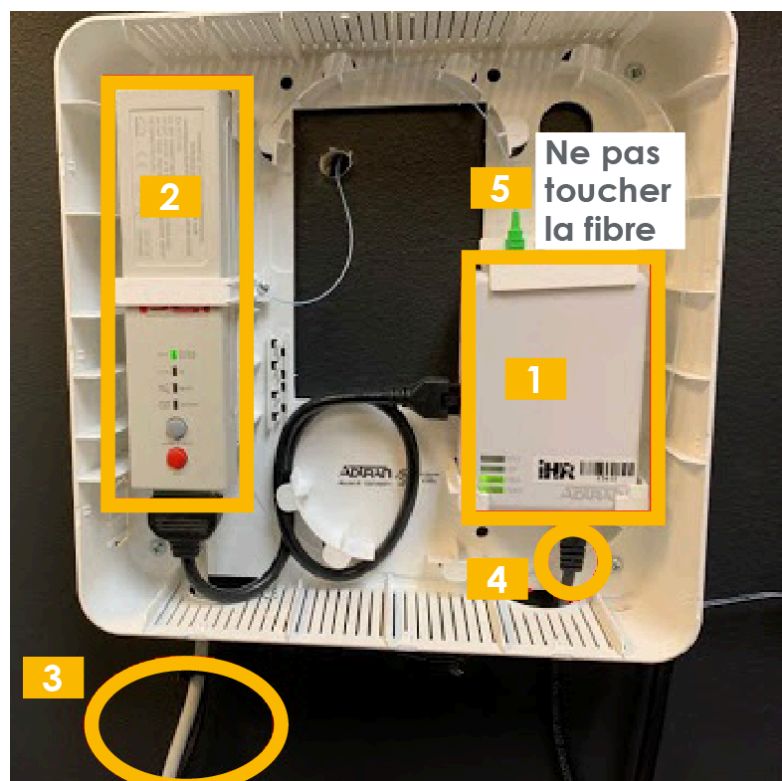
Redémarrer l'ONT (modem IHR):

Retrouvez votre boîte blanche IHR Télécom (Elle est souvent installée à l'endroit où la fibre optique entre dans votre foyer.) Voici les **différents éléments dans un boîtier IHR Télécom** pour les services:

-Téléphonie

-Internet fibre

-Télévision



1. ONT
2. Batterie
3. Câble d'alimentation de l'ONT
4. Câble réseau relié au routeur
5. **Fibre optique – NE PAS TOUCHER**

Si vous avez les services de **Téléphonie**, d'**Internet fibre** et de la **Télévision**, les voyants lumineux suivants devraient être allumés :

- Voice
- Lan
- Fiber

○ Power



Si vous avez les services d'**Internet fibre** et/ou de la **Télévision**, les voyants lumineux suivants devraient être allumés :

- Lan
- Fiber
- Power



Si votre **foyer est alimenté par l'électricité**, mais **que votre ONT ne l'est pas**, les **quatre voyants lumineux** seront **ÉTEINTS** comme sur l'image suivante:



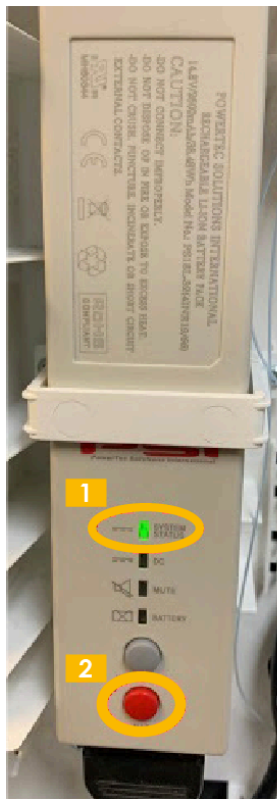
Il faut alors faire la **procédure pour réacheminer l'électricité** jusqu'à celui-ci.

Si la batterie est présente dans le boîtier:

- Appuyez sur le bouton rouge jusqu'à ce que vous entendiez une « tonalité » sonore
- Attendez 15 secondes

Cette batterie sera présente dans votre boîtier si vous avez:

-La Téléphonie



1. Cette lumière informe l'état de la batterie
2. **Réinitialisez** la batterie en **appuyant sur le bouton rouge jusqu'à ce que vous entendiez** une « **tonalité** » sonore
3. **Attendez** ensuite 15 secondes

Si vous n'avez pas de batterie:

- **Débranchez** le fil électrique de l'ONT (consultez l'image suivante pour savoir quel câble débrancher)
- **Attendez** 15 secondes
- **Rebranchez** le fil électrique
- **Attendez** 5 minutes

Voici les **différents éléments** dans un **boîtier IHR Télécom** pour les services:

-Internet fibre

-Télévision



1. Fibre optique – NE PAS TOUCHER

2. ONT

3. Câble d'alimentation de l'ONT à débrancher pour la procédure

4. Câble réseau relié au routeur

5. Voyants lumineux

Si vous avez le **service télévision, redémarrer les décodeurs** (un à la fois):

- **Débranchez** le fil électrique de l'appareil
- **Attendez** 15 secondes
- **Rebranchez** le fil électrique
- **Attendez** 5 minutes
- **Répéter** au prochain décodeur

Redémarrer le routeur:

- **Débranchez** le fil électrique de l'appareil
- **Attendez** 15 secondes
- **Rebranchez** le
- **Attendez** 5 minutes

Si vous avez effectué ces étapes et que vous êtes toujours sans services, veuillez contacter un(e) agent(e) du service à la clientèle pour une assistance immédiate au

450-346-0057 (tel:450-346-0057) ou sans frais au **1-888-346-0057** (tel:1-888-346-0057)

-L'équipe de IHR Télécom