

Guide d'installation

Orange

Assistance téléphonique : **3900**

(Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.)

Assistance en ligne : assistance.orange.fr

Sosh

Assistance téléphonique : **3976**

(Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.)

Assistance en ligne : assistance.sosh.fr



Sommaire

Bienvenue

Ce guide
vous accompagne
dans l'installation
de votre Femtocell.

Contenu du pack	2
Présentation	3
Installation	4
Informations importantes liées à l'utilisation de votre Femtocell	13
Dépannage	14
Questions fréquentes	18

Contenu du pack



- ① Boîtier Femtocell
- ② Câble Ethernet (jaune)
- ③ Bloc d'alimentation

- ④ Chevilles (x2)
- ⑤ Vis (x2)

Présentation



- ① **Alimentation**
Utilisez uniquement le bloc d'alimentation fourni dans le pack.
- ② **Prise Ethernet (grise)**
Permet de raccorder le boîtier Femtocell à la Livebox (ou autre box internet).

- ③ **Bouton Reset**
 1. Permet de réinitialiser le boîtier Femtocell (appuyer 5 secondes sur le bouton).
 2. Permet d'effectuer une remise à zéro du boîtier Femtocell (appuyer 15 secondes sur le bouton).

L'aspect de certains éléments peut varier.

Installation

Trouvez un emplacement pour installer le boîtier Femtocell.

Pour garantir une meilleure réception, positionnez le boîtier au centre de la zone que vous souhaitez couvrir.

Le boîtier ne doit pas être à proximité immédiate :

- d'appareils métalliques (radiateur, etc.) ;
- d'appareils émettant des ondes (radio, four micro-ondes, etc.) ;
- d'une fenêtre.



Commencez l'installation lorsque vous recevez le SMS.



1 Raccordez une extrémité du câble Ethernet à la prise grise du boîtier Femtocell,

puis l'autre extrémité à l'une des prises numérotées de 1 à 4 de la Livebox*.



*Ou autre box Internet.

2 Branchez le bloc d'alimentation sur le boîtier Femtocell, puis à une prise électrique.



3 Le boîtier effectue une mise à jour automatique, vous êtes informé de l'état d'avancement par SMS.



Cette étape peut nécessiter entre 30 minutes et 4 heures selon le débit de votre accès Internet. Le boîtier Femtocell peut s'éteindre et se rallumer à plusieurs reprises. Ne redémarrez pas votre Box.

4 L'installation est terminée lorsque les voyants alimentation, Internet et Service sont allumés fixe.



5 Éteignez puis allumez votre mobile avant d'effectuer votre premier appel.



6

Ajoutez des utilisateurs.

L'utilisation du réseau Femtocell est sécurisée : par défaut, seul le titulaire est autorisé à l'utiliser.

Une fois la mise en service de votre Femtocell terminée, vous pouvez autoriser **jusqu'à 8 autres** personnes en déclarant leur numéro de téléphone mobile* utilisant le réseau Orange depuis votre espace client.

Pour cela rendez-vous sur :

orange.fr>espace client>vos contacts Femtocell

* Le téléphone mobile utilisé doit être compatible 3G, et celle-ci doit être activée.

Informations importantes liées à l'utilisation de votre Femtocell

- Lors de la 1^{ère} installation, une mise à jour sera effectuée et pourra durer entre 30 mn et 4 heures selon le débit de votre Box. Durant ce délai, **veuillez ne pas redémarrer votre Box ni débrancher la Femtocell.**
- La déclaration des utilisateurs peut se faire à partir du moment où la Femtocell est branchée et mise en service (un SMS est envoyé).
- La déclaration des utilisateurs se fait en ligne (espace client). Elle est opérationnelle en **1 heure maximum.**
- En cas de **changement de mobile avec changement de carte SIM**, la prise en compte est automatique en **4 heures maximum** pour les SIM souscripteurs et **24 heures maximum** pour les SIM utilisateurs.
- Le **changement d'adresse d'installation** de la Femtocell s'effectue en ligne (espace client) et entraîne une interruption du service de **24 heures maximum.**
- Le **changement de numéro de mobile** souscripteur est pris en compte sous **2 jours maximum.**

Dépannage



- ① Usage
- ② Service
- ③ Internet
- ④ Alimentation

Cas	Description des voyants	Action à effectuer	Alimentation	Internet	Service	Usage
1	La Femtocell d'Orange est hors tension.		Éteint	Éteint	Éteint	Éteint
2	La Femtocell d'Orange est sous tension.		Blanc fixe			
3	La Femtocell d'Orange est en cours de configuration. Le système s'initialise : démarrage, connexion, mise à jour logicielle. Ce processus peut prendre 15 mn.		Blanc fixe	Orange clignotant	Éteint	Éteint
4	La Femtocell d'Orange est prête à être utilisée.		Blanc fixe	Orange fixe	Blanc fixe	Éteint
5	Un ou plusieurs appels ou connexions à Internet sont en cours.		Blanc fixe	Orange fixe	Blanc fixe	Blanc fixe
6	Le nombre maximal d'utilisateurs simultanés est atteint (8 par Femtocell d'Orange).		Blanc fixe	Orange fixe	Blanc fixe	Blanc clignotant
7	Mauvaise qualité du réseau internet sur laquelle la Femtocell d'Orange est branchée. Le service est accessible, mais peut être perturbé.	Veuillez contacter le Service Clients Orange Internet ou votre fournisseur d'accès à internet.	Blanc fixe	Orange fixe	Blanc fixe	Blanc fixe ou clignotant

Cas	Guide de démarrage rapide (Client) Description des voyants	Guide de démarrage rapide (Client) Action à effectuer	Alimentation ●	Internet ●	Service ▲	Usage ●
8	Interférence radio détectée. Le service est accessible, mais peut être perturbé.	Veillez changer votre Femtocell d'Orange de pièce afin d'éviter les interférences avec d'autres appareils.	Blanc fixe	Orange fixe	Orange fixe	Blanc fixe ou clignotant
9	Problèmes de connexion de la Femtocell d'Orange à la Livebox ou au routeur.	Veillez vérifier le raccordement de la Femtocell d'Orange à votre Livebox ou votre routeur.	Blanc clignotant	Éteint	Éteint	Orange fixe
10	Problèmes liés à votre connexion internet.	Veillez vérifier votre connexion Internet, et si le problème persiste, contactez votre fournisseur d'accès Internet.	Blanc clignotant	Éteint	Orange fixe	Éteint
11	L'authentification de sécurité à échoué.	Veillez contacter le Service Clients mobile.	Blanc clignotant	Éteint	Orange fixe	Orange fixe
12	Echec de la connexion au réseau de la Femtocell d'Orange.	Veillez contacter le Service Clients mobile.	Blanc clignotant	Orange fixe	Éteint	Éteint

Cas	Guide de démarrage rapide (Client) Description des voyants	Guide de démarrage rapide (Client) Action à effectuer	Alimentation ●	Internet ●	Service ▲	Usage ●
13	Synchronisation réseau non réalisée dans la Femtocell d'Orange.	Veillez contacter le Service Client Orange Internet ou votre fournisseur d'accès à internet.	Blanc clignotant	Orange fixe	Éteint	Orange fixe
14	Echec de l'authentification auprès de votre FAI.	Veillez vérifier votre connexion internet, ou contacter votre fournisseur d'accès à internet.	Blanc clignotant	Orange fixe	Orange fixe	Orange fixe
15	Panne matérielle de la Femtocell d'Orange.	Veillez contacter le Service Clients mobile.	Blanc clignotant	Éteint	Éteint	Éteint
16	La Femtocell d'Orange est en surchauffe.	Veillez déplacer votre Femtocell d'Orange dans un endroit plus frais (éloignez-la du chauffage ou des rayons directs du soleil)	Blanc clignotant	Orange clignotant	Orange clignotant	Orange clignotant

Questions fréquentes

Mon appel va-t-il s'interrompre si je quitte mon domicile au milieu de cet appel ?

Si vous vous déplacez en dehors du périmètre de la Femtocell d'Orange, votre appel sera automatiquement transféré vers le prochain réseau disponible fourni par Orange et cela sans interrompre votre appel. Si aucun réseau n'est disponible, votre appel sera interrompu.

Combien de personnes peuvent utiliser la Femtocell d'Orange en même temps ?

La Femtocell d'Orange peut supporter jusqu'à 8 appels simultanément.

Cependant, la qualité de la connexion peut influencer sur le nombre d'utilisateurs en simultané. Si 8 appels simultanés sont actifs et qu'une neuvième personne tente de se connecter, ce dernier appel sera automatiquement transféré sur le réseau mobile Orange (selon la capacité de couverture de votre réseau mobile).

Que se passe-t-il lorsque ma connexion réseau échoue ?

Si vous perdez votre connexion réseau internet Haut Débit, le voyant internet s'éteindra et la couverture de votre Femtocell d'Orange s'arrêtera. Le service de la Femtocell d'Orange reviendra lorsque la connexion réseau sera restaurée.

Que se passera-t-il si votre Femtocell d'Orange cesse de fonctionner, puis-je continuer à appeler ?

Si votre Femtocell d'Orange cesse de fonctionner (ex : lorsque vous perdez votre connexion réseau internet Haut Débit) vous ne serez plus en mesure de passer d'appels via votre Femtocell d'Orange.

Puis-je utiliser ma Femtocell d'Orange dans un endroit autre que mon domicile (ex : bureau, chez des amis, etc.) ?

La Femtocell d'Orange ne fonctionne qu'à l'adresse que vous avez déclarée lors de votre commande et afin de garantir l'acheminement des appels d'urgence vers le centre le plus proche. La Femtocell d'Orange ne doit pas être déplacée sous peine de blocage.

Vous pouvez modifier l'adresse d'installation de votre Femtocell directement dans votre espace client ou en contactant votre service client.

La modification de l'adresse entraînera une interruption du service de 24 heures maximum.

Notes
