Werkt je internet of tv niet goed meer?

We hebben onderhoud gedaan aan ons netwerk. Meestal merk je daar niets van en werkt alles gewoon. Heb je toch problemen? Volg dan de stappen hieronder.

Stap 1: Zet je modem uit en weer aan

Dit lost het probleem bijna altijd op.

1. Haal de stekker van je modem uit het stopcontact.
2. Wacht 30 seconden.
3. Doe de stekker er weer in.
4. Wacht ongeveer 5 minuten tot het modem helemaal is opgestart.
5. Kijk je tv via ons? Zet dan ook je tv-ontvanger even uit en weer aan.

Stap 2: Werkt het nog steeds niet?

Dan moet je één instelling in je modem aanpassen. Dat kun je zelf doen met de uitleg hieronder.

Doe je dit liever niet zelf?

Dat snappen we helemaal. Neem dan contact met ons op, dan helpen we je.

Bel ons via **088 003 8500**. Bel je met een telefoonabonnement van Online.nl? Dan kun je ook **1200** bellen.

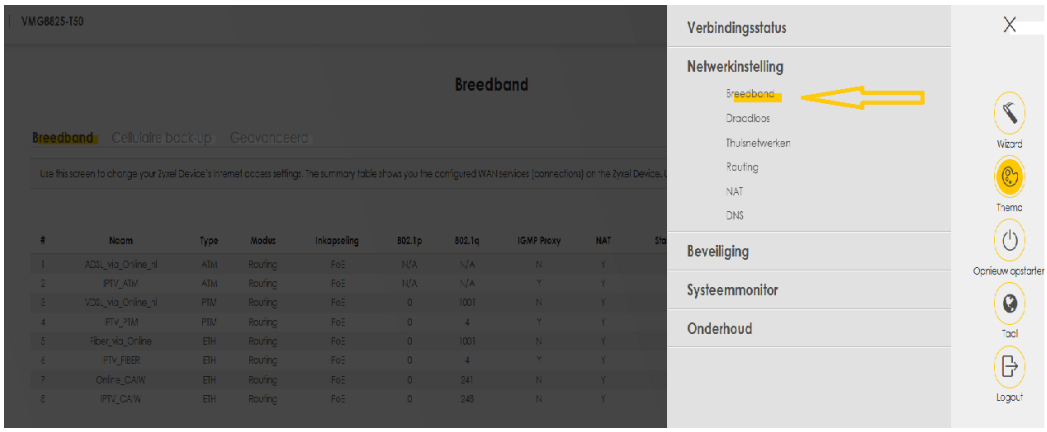
Liever chatten? Ga naar **online.nl/klantenservice**.

Zelf je modem instellen

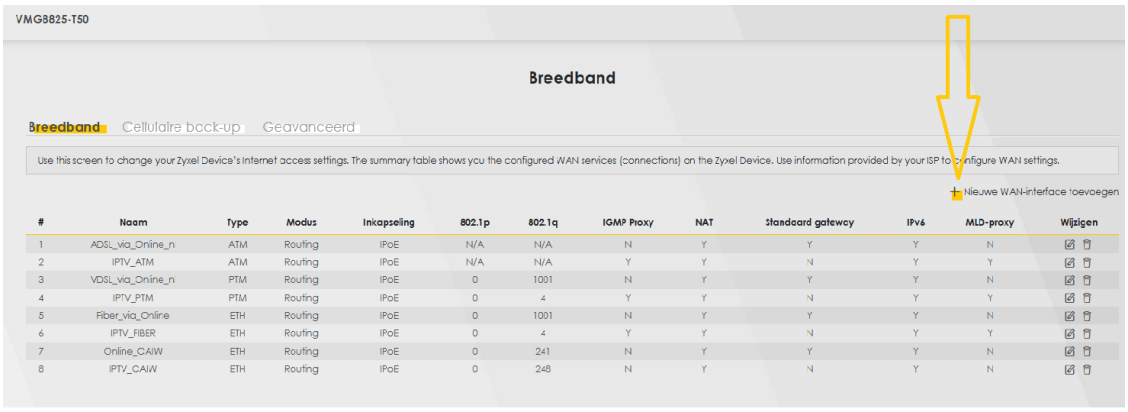
Deze uitleg is voor het modem **Zyxel VMG8825-T50**. De typenaam staat op de sticker onder of achter op je modem. Heb je een ander modem? Neem dan contact met ons op.

A. Inloggen op je modem

1. Sluit je computer met een netwerkkabel aan op je modem. Wifi kan ook, maar een kabel werkt het best.
2. Open je internetbrowser en typ in de adresbalk: **192.168.1.1**
3. Log in met de gebruikersnaam en het wachtwoord. Die staan op de sticker achter op je modem.
4. Klik rechtsboven op het menu. Kies onder **Netwerkinstelling** voor **Breedband**.



5. Klik rechtsboven op **Nieuwe WAN-interface toevoegen**.



B. Kies jouw type aansluiting

Je ziet nu een scherm met instellingen. Welke instellingen je nodig hebt, hangt af van je aansluiting:

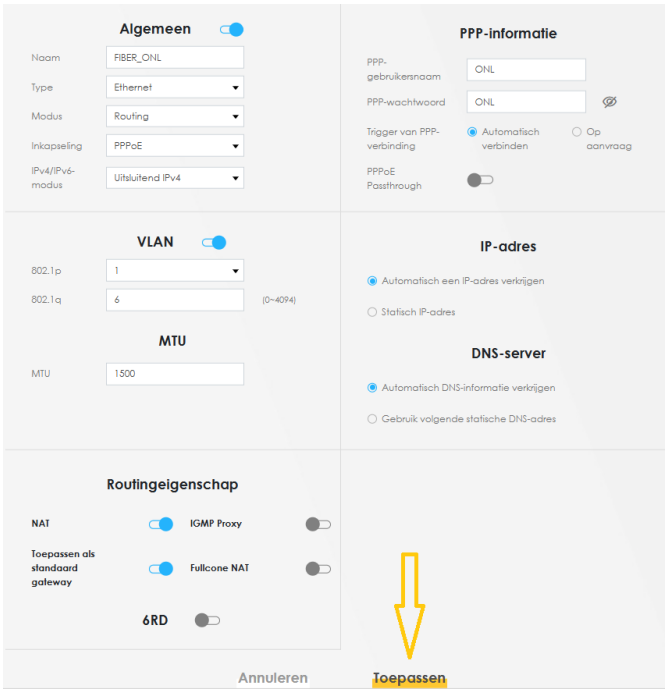
- **Glasvezel**: ga naar B1
- **Internet via de telefoonlijn (VDSL)**: ga naar B2

Weet je niet welke aansluiting je hebt? Neem dan contact met ons op.

B1. Glasvezel

Vul alles in zoals hieronder en klik op **Toepassen**.

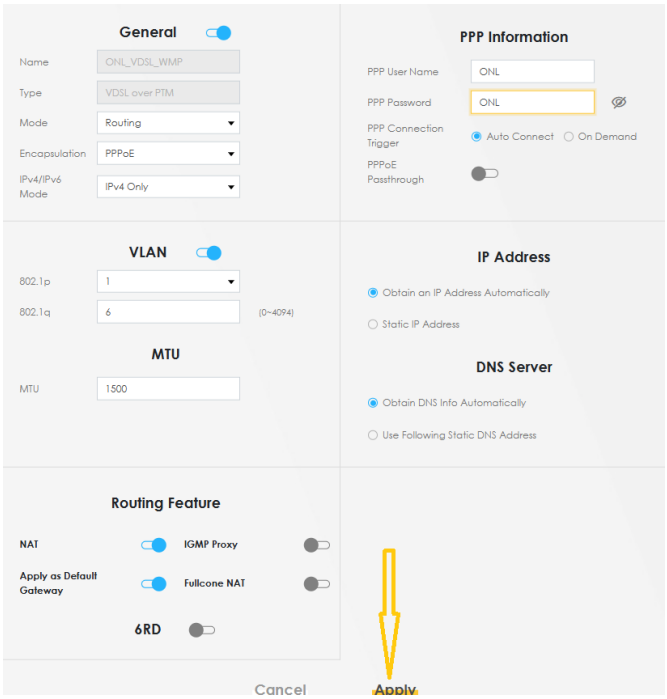
Instelling	Vul in / kies
Naam	**FIBER_ONL**
Type	**Ethernet**
Modus	**Routing**
Inkapseling	**PPPoE**
IPv4/IPv6-modus	**Uitsluitend IPv4**
PPP-gebruikersnaam	**ONL**
PPP-wachtwoord	**ONL**
VLAN	**Aan**
802.1p	**1**
802.1q	**6**
MTU	**1500**
NAT	**Aan**
Toepassen als standaard gateway	**Aan**



B2. Internet via de telefoonlijn (VDSL)

Vul alles in zoals hieronder en klik op **Toepassen**.

Instelling	Vul in / kies
Naam	**ONL_VDSL_WMP**
Type	**VDSL over PTM**
Modus	**Routing**
Inkapseling	**PPPoE**
IPv4/IPv6-modus	**Uitsluitend IPv4**
PPP-gebruikersnaam	**ONL**
PPP-wachtwoord	**ONL**
VLAN	**Aan**
802.1p	**1**
802.1q	**6**
MTU	**1500**
NAT	**Aan**
Toepassen als standaard gateway	**Aan**



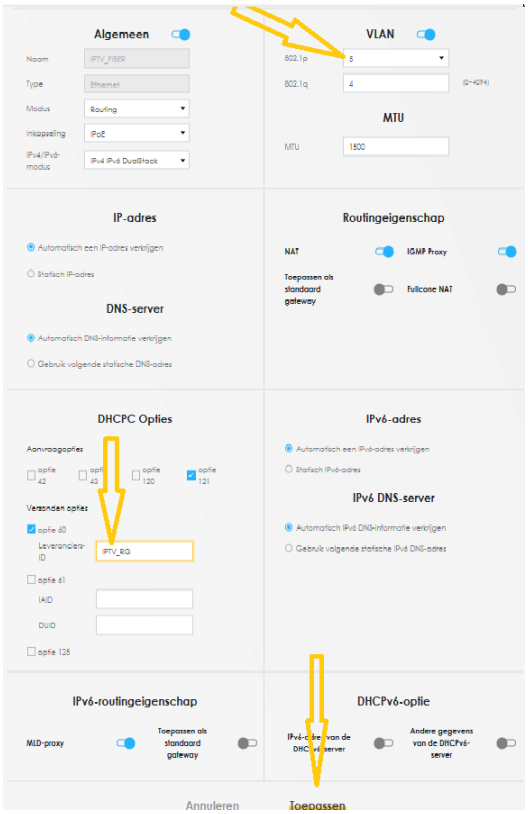
Kijk je ook tv via ons?

Dan pas je nog één ding aan. Ga weer naar Netwerkinstelling en dan Breedband. Zoek in de lijst de regel die past bij jouw aansluiting:

- **Glasvezel**: de regel **IPTV_FIBER**
- **Internet via de telefoonlijn (VDSL)**: de regel **IPTV_PTM**

Let op: kies de juiste regel. Pas je de verkeerde regel aan, dan werkt je tv niet en zie je foutmelding S815.

1. Klik bij jouw regel (**IPTV_FIBER** of **IPTV_PTM**) op het potloodje (Wijzigen).
2. Zet **802.1p** op **5**.
3. Vul bij **Leveranciers-ID** in: **IPTV_RG**
4. Klik op **Toepassen**.
5. Zet je tv-ontvanger uit en weer aan.



Kom je er niet uit?

Geen probleem. Neem contact met ons op, dan helpen we je verder.

Bel ons via **088 003 8500**. Bel je met een telefoonabonnement van Online.nl? Dan kun je ook **1200** bellen.

Liever chatten? Ga naar **online.nl/klantenservice**.