

# Was muss ich machen, wenn mein Internet-Anschluss nicht mehr funktioniert?

## Sie können folgende Punkte überprüfen:

### 1. Ist das Modem noch am Strom?

→ **Ja:** weiter zu Punkt 2

→ **Nein:** Stromzufuhr überprüfen (eventuell direkt an eine Steckdose ohne Stromverteilerleiste)

### 2. Modem, WLAN-Router, Computer herunterfahren (vom Strom trennen) und anschliessend wieder neu starten.

### 3. Leuchten/Blinken die LEDs am Modem?

Thomson TWG 870: «Power», «DS», «US» und «Online» leuchten

Technicolor TC7200: «Power», «DS», «US» und «Online» leuchten

Cisco EPC3925: «Power», «DS», «US» und «Online» leuchten



→ **Ja:** weiter zu Punkt 4

→ **Nein:** Kontaktieren Sie den Support

Die Telefonnummer des technischen Supports sowie Ihre Kundennummer finden Sie auf Ihrer Rechnung oder auf dem Kontaktblatt, welches der Techniker Ihnen bei der Aufschaltung übergeben hat.

### 4. Schliessen Sie das Modem direkt an den Computer an.

→ **Internet verfügbar:** Fehler muss im Kunden-LAN liegen

Dies gilt nur für die Modems mit dynamischen IP Adressen (TWG870 oder TC7200). Bei einem Modem mit fixen IP-Adressen (Cisco 3925) müssen am Computer, welcher am Modem direkt angeschlossen wird, die Netzwerk-Einstellungen auf die fixe IP-Adresse angepasst werden.

→ **Internet nicht verfügbar:** Kontaktieren Sie den Support

Die Telefonnummer des technischen Supports sowie Ihre Kundennummer finden Sie auf Ihrer Rechnung oder auf dem Kontaktblatt, welches der Techniker Ihnen bei der Aufschaltung übergeben hat.