

Ouvrez... ou pas ?!
Conseils
pour un bon départ
et solutions à vos questions





Bienvenue chez Orange

Vous trouverez dans ce guide :

- des conseils pratiques pour bien démarrer
- une description de l'ensemble des fonctionnalités des produits et services fixes Orange
- des solutions concrètes en cas de difficultés

Table des matières

1	Internet	7
	1.1. Modem	7
	1.2. WIFI	12
	1.3. Mesh WiFi	16
	1.4. Modules Moca	18
	1.5. Modules G.hn	20
2	Télévision	23
	2.1. Décodeur	23
	2.2. Chromecast	30
3	Téléphonie fixe	37
	3.1. Fixed phone	37

Tout au long de votre lecture, nous vous renvoyons vers des informations additionnelles se trouvant sur notre site internet. Munissez-vous de votre téléphone pour scanner les QR codes renvoyant vers encore plus d'informations*

*Il vous suffit d'ouvrir l'appareil photo. Votre appareil reconnaît le code QR et affiche une notification. Sur certains modèles de téléphone, il est possible que deviez télécharger une application de lecture de QR code. Vous en trouverez facilement sur Google Play Store.

Bonne lecture !

1 Internet



1.1 Modem

Le modem est l'équipement qui vous donne accès à l'internet.

- il transforme le signal du câble de la rue en internet
- il gère la connexion de vos équipements chez vous via le WIFI ou des câbles Ethernet
- il offre entre autre des fonctionnalités de planification des WIFI, de gestion du temps d'accès à l'internet, d'analyse WiFi, de gestion de votre réseau local...

Quelques conseils pour bien commencer

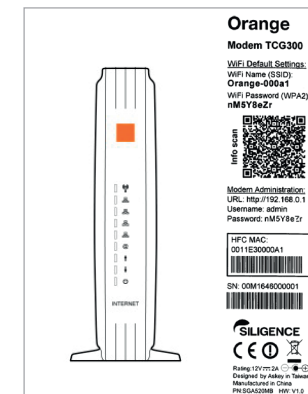
Accéder à l'interface d'administration

L'interface d'administration donne accès aux éléments suivants :

De la configuration de votre WIFI, du WIFI invité, du contrôle parental, à la configuration de votre réseau local et autres paramètres techniques.

Accédez à l'interface d'administration depuis votre réseau local en tapant l'adresse **http://192.168.0.1** dans votre navigateur.

Le login est « admin » et le mot de passe est votre mot de passe WIFI par défaut.
NB : Vous pouvez retrouver ces informations sur l'étiquette située sous votre modem.



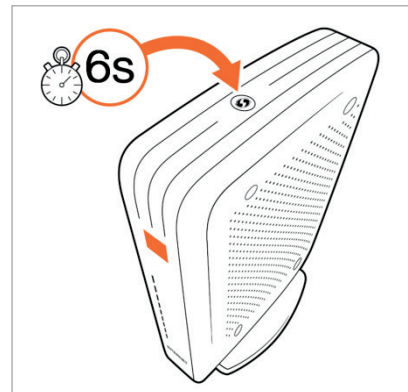
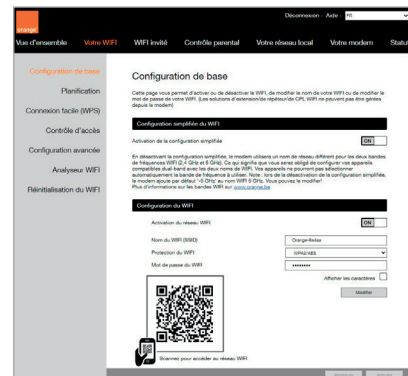
Changer le nom et le mot de passe de votre WIFI

Pour changer le mot de passe ou le nom de votre WIFI :

1. Connectez-vous à l'interface d'administration
2. Allez dans le menu « Votre WIFI » dans la section « Configuration de base »
 - pour changer le nom, modifiez la valeur du champ « Nom du WIFI »
 - pour modifier le mot de passe, cliquez sur le bouton « Modifier »
3. Cliquez sur « Appliquer » pour confirmer tous vos changements

Attention :

- la modification des paramètres WIFI aura pour effet de déconnecter tous vos appareils connectés au WIFI. Pour reconnecter vos appareils, vous devrez changer le nom et/ou le mot de passe de votre WIFI sur chacun d'entre eux.



Désactiver les WIFI

Pour désactiver ou activer votre WIFI, deux méthodes sont possibles :

1. Poussez plus de 6 secondes sur le bouton WPS :
 - jusqu'à l'extinction du témoin WIFI pour la désactivation,
 - jusqu'à l'allumage du témoin WIFI pour la réactivation.
2. Connectez-vous à l'interface d'administration, sélectionnez le menu « Votre WIFI » et la section « Général » puis désactiver le WIFI

Forcer l'optimisation de votre WIFI

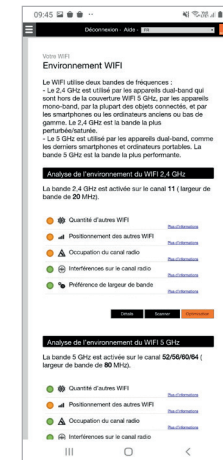
Les performances du WIFI sont en partie liées à la présence d'interférences ainsi qu'à la présence d'autres WIFI actifs dans votre voisinage. Il est possible de demander à votre modem de vérifier ces deux paramètres afin d'optimiser son choix de fréquence.

Pour forcer l'optimisation, deux méthodes sont possibles :

1. Redémarrez complètement votre modem.
2. Connectez-vous à l'interface d'administration, sélectionnez le menu « votre WIFI », la section « Analyseur WIFI/Environnement WIFI » ou « Configuration avancée ». Poussez sur le bouton « Optimisation ».

Attention :

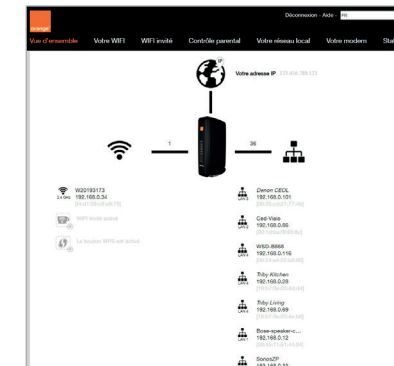
Pendant la re-sélection de canal l'ensemble de vos connections WIFI seront temporairement interrompues.



Vérifier les équipements connectés à votre réseau

Pour vérifier les équipements connectés à votre réseau, plusieurs méthodes existent :

1. Connectez-vous à l'interface du modem, via la page vue d'ensemble.
2. Connectez-vous à l'interface du modem, sélectionnez le menu « Votre WIFI », « Analyseur WIFI », « Client WIFI ». Cette page vous donnera une vue sur la qualité de la connexion WIFI de vos équipements par type de WIFI. (5 GHz = WIFI rapide).



Témoins et branchements

1. Indicateur d'alimentation.
(éteint : pas alimenté)
2. Etat de la connexion internet.
(éteint : pas de connexion internet)
3. Statut WIFI.
(éteint : WIFI désactivé)
4. Ports Ethernet.
5. Reset/Remise à zéro.
6. Branchement pour le câble venant de l'amplificateur de signal (NIU).
7. Branchement pour l'alimentation.
8. Interrupteur marche/arrêt.

**Un problème, besoin d'infos ?****Particuliers/
indépendants**

orange.be/fr/love/help-silence-modem

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**

business.orange.be/souci-internet

Trouvez-ici des informations sur les différents WIFI (Principal et invité), la planification des WIFI, les fonctions d'analyse WIFI, les fonctions de contrôle parental, la gestion de votre réseau.

Envie d'en savoir plus ?**Particuliers/
indépendants**

orange.be/fr/love/internet-boost

Si vous êtes client Shape & Fix Basic, cette option n'existe pas. Votre vitesse est de **400 Mbps** par défaut.

Découvrez l'option Internet Boost : avec notre modem Orange, vous pouvez profiter d'un **internet ultra rapide jusqu'à 400 Mbps** pour surfer sur tous vos appareils (PC, laptop, tablettes, smartphone).


1.2 WIFI

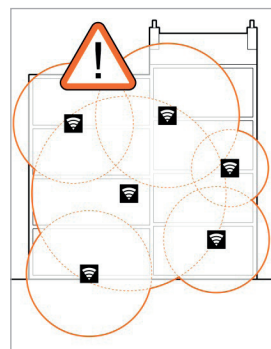
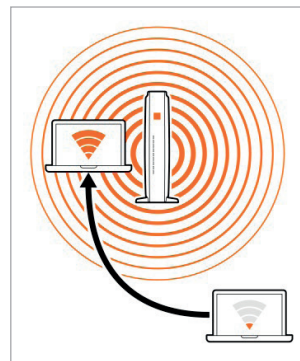
Le WIFI est la méthode la plus pratique pour se connecter à l'internet.
Pour en profiter au mieux, Il est important d'adopter de bons réflexes dès le début.

Réflexes de base

Evitez trop d'obstacles, trop de distances entre votre modem et vos équipements.


Le WIFI peut être comparé à une discussion entre deux personnes, trop de distance ou trop d'obstacles rendraient la discussion lente, voire impossible.

 Solution : comme il n'est pas possible de pousser les murs, utilisez une bonne solution d'extension WIFI ou rapprochez-vous de votre WIFI.



Trop de WIFI ou d'appareils électroniques dans le voisinage


Votre modem WIFI est en discussion avec vos équipements. Comme pour vous, il n'est pas évident de tenir une conversation si il y trop de discussions ou de bruits autour de vous.

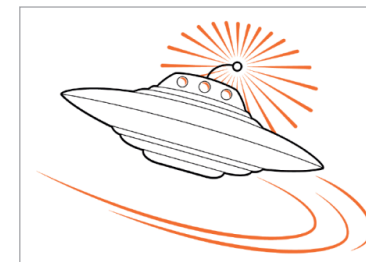
 Solution : comme il n'est pas possible de changer de voisins au premier souci de WIFI ou d'éteindre tous les appareils électroniques, vérifiez s'il n'y a pas une fréquence WIFI moins affectée. Pour faire cela, le plus simple est de redémarrer le modem.

Si cela ne suffit pas, passez aux réflexes de pro à la page suivante !

Niveau technologique de vos équipements

Il faut être au minimum deux pour avoir une discussion. La discussion sera bonne si les deux intervenants sont au même niveau.

 Solution : Ne négligez plus les caractéristiques techniques des équipements WIFI que vous achetez ! Le modem d'Orange supporte deux bandes de fréquences, 3 antennes en 5 GHz, 2 antennes en 2.4 GHz. Pourquoi encore acheter des équipements compatibles qu'avec le 2.4 GHz ? Mettez toutes les chances de votre côté !




Réflexes de Pro

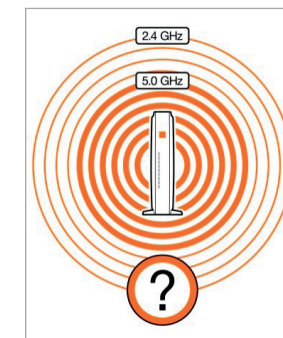
Le WIFI à 5 GHz pour plus de vitesse.

Un peu à la manière du réseau de téléphonie mobile qui fournit plusieurs réseaux sous le même nom (Le réseau 4G très rapide, le réseau 3G moins rapide).

Derrière le nom unique de votre WIFI (Orange-xxxxx) se cachent deux réseaux WIFI :

- un WIFI très performant, le WIFI à 5 GHz
 - un WIFI moins performant et très sensible aux perturbations, le WIFI à 2.4 GHz
- Vos équipements (Smartphones, tablette, ...) compatibles utiliseront de préférence le WIFI à 5 GHz.

 Solution : Pour profiter un maximum des vitesses élevées, utilisez principalement le WIFI à 5 GHz ! Autrement dit, assurez-vous que vos équipements gourmands en WIFI soient compatibles avec la bande à 5 GHz, assurez-vous que votre logement est entièrement couvert en WIFI à 5 GHz.




Plus de couverture pour plus de vitesse

Un bon signal WIFI aux quatre coins de votre habitation est primordial pour avoir des performances au top! Utiliser un équipement WIFI dans une zone faiblement couverte peu devenir rapidement très frustrant !



Le saviez-vous ?


- la puissance du WIFI du modem, ainsi que celles de vos équipements (smartphone, tablette, portable, ...) est limitée par la réglementation européenne.
- le signal WIFI qu'il vienne du modem ou de vos équipements est atténué/affaibli par les murs, les obstacles, la distance et même bloqué/réfléchi par les objets métalliques.
- le WIFI à 5 GHz (le plus rapide) est le plus impacté, autrement dit il se peut que même avec des équipements compatibles vous repassiez au WIFI à 2.4 GHz (bien moins rapide, même avec un signal au maximum).

 Solution : Pour profiter un maximum des vitesses élevées, n'ayez pas peur d'utiliser des solutions d'extension WIFI, tels que les solutions Mesh WiFi. Ce sont les seules solutions qui re-crée un WIFI unique, homogène et continu en 5 GHz partout chez vous malgré la présence de plusieurs points d'accès WIFI.

Le WIFI à 5 GHz pour moins d'interférences et donc plus de vitesse

Le WIFI peut être perturbé par la présence d'autres équipements sans fil ou par des équipements électroniques. En ville, le WIFI est surtout victime de son succès. Quand tout le monde utilise le WIFI, tout le monde est ralenti!

Il n'est pas évident de trouver les sources d'interférences et encore moins de déménager pour éviter les WIFI des voisins. Heureusement, le WIFI à 5 GHz est bien moins sensible aux interférences et au WIFI du voisinage.

 Solution : Pour profiter un maximum d'un WIFI stable, utilisez principalement le WIFI à 5 GHz! Autrement dit, assurez-vous que vos équipements importants pour vous soient compatibles avec la bande à 5 GHz et assurez-vous que votre logement est entièrement couvert en WIFI à 5 GHz.



Un problème, besoin d'infos ?

**Particuliers/
indépendants**



**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**

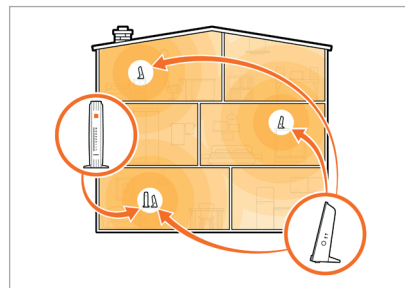


orange.be/fr/love/help-wifi

Business.orange.be/fr/help-wifi

Trouvez ici des informations sur l'analyseur WIFI du modem, acheter un appareil compatible 5 GHz, vérifier si un de vos appareils utilise le 5 GHz, pallier l'absence de connexion au WIFI à 5 GHz...
Un problème ? Redémarrez votre modem en débranchant puis rebranchant votre appareil à la prise murale.

1.3 Mesh WIFI



Le Mesh WiFi est une solution idéale pour résoudre les problèmes de couverture WIFI tout en gardant un WIFI unique et fluide partout chez vous.

Les solutions Mesh relativement récentes offrent, à la différence des autres solutions plus traditionnelles, de la modularité, de la mobilité et de la continuité.

Cette solution présente plusieurs avantages :

- la modularité : plus vous avez besoin de couverture, plus vous ajoutez de modules (Maximum 4 pour le moment)
- la mobilité : vos équipements WIFI compatibles tels que vos smartphones seront guidés vers le WIFI le plus performant
- la continuité de couverture du WIFI à 5 GHz (seul WIFI réellement performant)
- l'absence de travaux : les modules communiquent entre eux via le WIFI à 5 GHz

A la manière d'un réseau de téléphonie mobile qui a besoin de plusieurs antennes pour couvrir une région, les solutions Mesh WiFi utilisent plusieurs points d'accès WIFI (modules WIFI) pour couvrir votre habitation. L'ensemble de ces modules communiquent et travaillent ensemble pour fournir une couverture WiFi unique et homogène à vos équipements.

Un problème, besoin d'infos ?

Particuliers/ indépendants



orange.be/fr/love/help-mesh

Découvrez comment installer Mesh WIFI



<https://d3csz3vpviy41y.cloudfront.net/#fr>

Envie d'en savoir plus ?

Particuliers/ indépendants



orange.be/fr/love/info-mesh

Trouvez ici plus d'informations sur le Mesh WIFI.

Entreprises avec Shape & Fix Basic



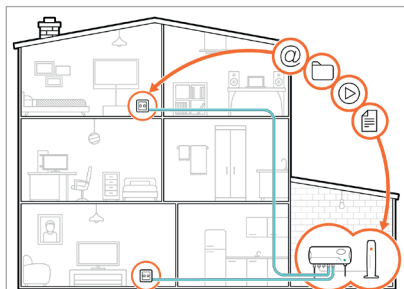
orange.be/guide-wifi

Entreprises avec Shape & Fix Basic



[Business.orange.be/fr/info-mesh](https://business.orange.be/fr/info-mesh)

1.4 Modules Moca



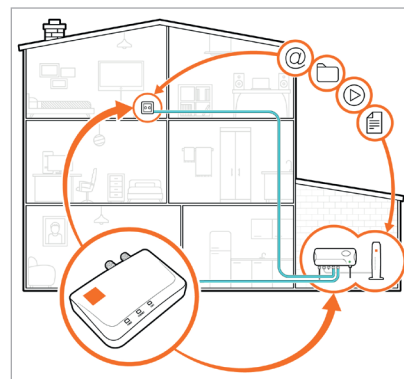
Le Moca est la solution pour les accros du streaming, du gaming et autres. Il amène une connexion gigabit Ethernet vers vos coins TV sans besoin de faire des travaux.

Autrement dit, c'est une solution idéale par pour profiter pleinement de votre smart TV, console de jeux, répéteur WIFI...

Cette solution présente plusieurs avantages :

- une connexion robuste, stable fiable à très haut débit
- une absence de travaux et la réutilisation des câbles TV existants de votre maison
- une absence d'interférence avec le service TV
- un Wifi soulagé pour vos appareils réellement mobiles

Attention : vous avez besoin pour cette solution de prises TV à l'endroit où vous souhaitez installer votre MOCA.



Un problème, besoin d'infos ?

**Particuliers/
indépendants**



orange.be/fr/love/help-moca

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**



Business.orange.be/souci-internet

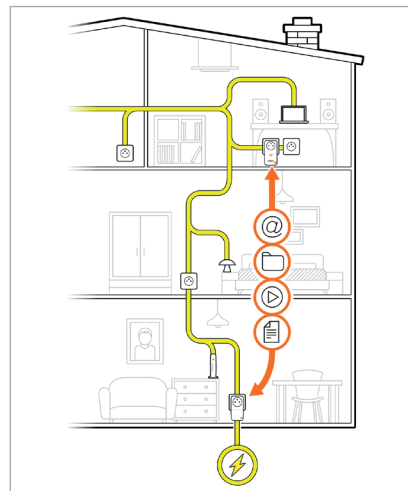
Découvrez en plus sur la solution Moca, ses différentes fonctions et caractéristiques techniques.

Envie d'en savoir plus ?

Pour encore plus d'informations sur la solution Moca :

- appelez le 5000 si vous êtes un particulier
- appelez le 5432 si vous êtes un indépendant
- appelez le 5995 si vous êtes une entreprise avec Shape & Fix Basic

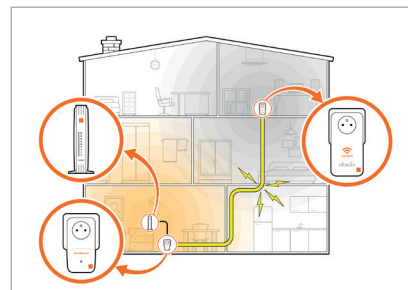
1.5 Modules G.hn



Le G.hn comme toutes les solutions de type powerline (CPL) apporte de l'internet (WiFi et Ethernet) dans une pièce de votre maison en passant par votre réseau électrique.

Cette solution est idéale pour créer dans un coin reculé un point d'accès séparé.

Cependant la qualité de la connexion internet fournie par ce type de solution dépendra fortement des équipements connectés à votre réseau électrique. Orange a opté pour la toute dernière génération de powerline (G.hn Wave2) afin de réduire cette dépendance au minimum.



Un problème, besoin d'infos ?

**Particuliers/
indépendants**



orange.be/fr/love/help-ghn

Découvrez en plus sur les incompatibilités des powerlines, les astuces de placements, les témoins lumineux.

Envie d'en savoir plus ?

Pour encore plus d'informations sur les modules G.hn :

- appelez le 5000 si vous êtes un particulier
- appelez le 5432 si vous êtes un indépendant

2 Télévision








2.1 Décodeur

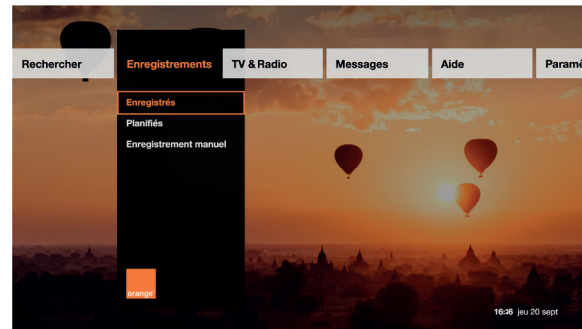
Le décodeur est l'équipement qui vous permet de regarder la télévision :

- il vous donne accès à de nombreuses gratuites dont des chaînes d'information, des chaînes de découverte et des chaînes pour enfants
- il offre de multiples fonctionnalités telles que le contrôle parental, l'enregistrement, la fonction contrôle du direct et bien plus encore...


Quelques conseils pour bien commencer

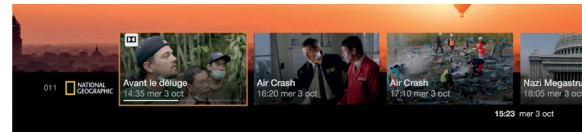
Accéder à la page d'accueil et naviguer dans les menus

- appuyez sur la touche  de votre télécommande
- naviguez aisément dans la page grâce aux touches , ,  et 




Regarder la télévision








- regardez les programmes en cours et à venir et affichez la bannière d'information avec la touche 




Regarder la télévision

- réalisez toutes les actions possibles sur le programme ou menu sélectionné, en affichant le menu action avec la touche 




- mettez votre programme en pause, revenez en arrière et regardez vos programmes en différé grâce à la fonction contrôle du direct (touches , , , , , et )
- trouvez un programme par mot clé ou par genre grâce à la fonction « Rechercher » disponible sur la page d'accueil 
- changez rapidement de chaînes grâce à la fonction « fast zapping » (touches  + )

Utiliser le guide TV

- option 1 : utilisez la Touche  pour faire apparaître le Guide TV
- option 2 : sélectionnez « Guide TV » dans le menu « TV & radio »

Enregistrer vos programmes

- pour enregistrer plusieurs programmes en même temps tout en continuant de regarder votre programme en cours :
 1. Appuyez sur  pour enregistrer le programme en cours.

2. Sélectionnez 'Enregistrer', 'Enregistrer épisode' ou 'Enregistrer en série' dans le menu d'action.
3. Sélectionnez 'Enregistrement manuel' dans le menu Enregistrements.
4. Utilisez l'application Orange TV.

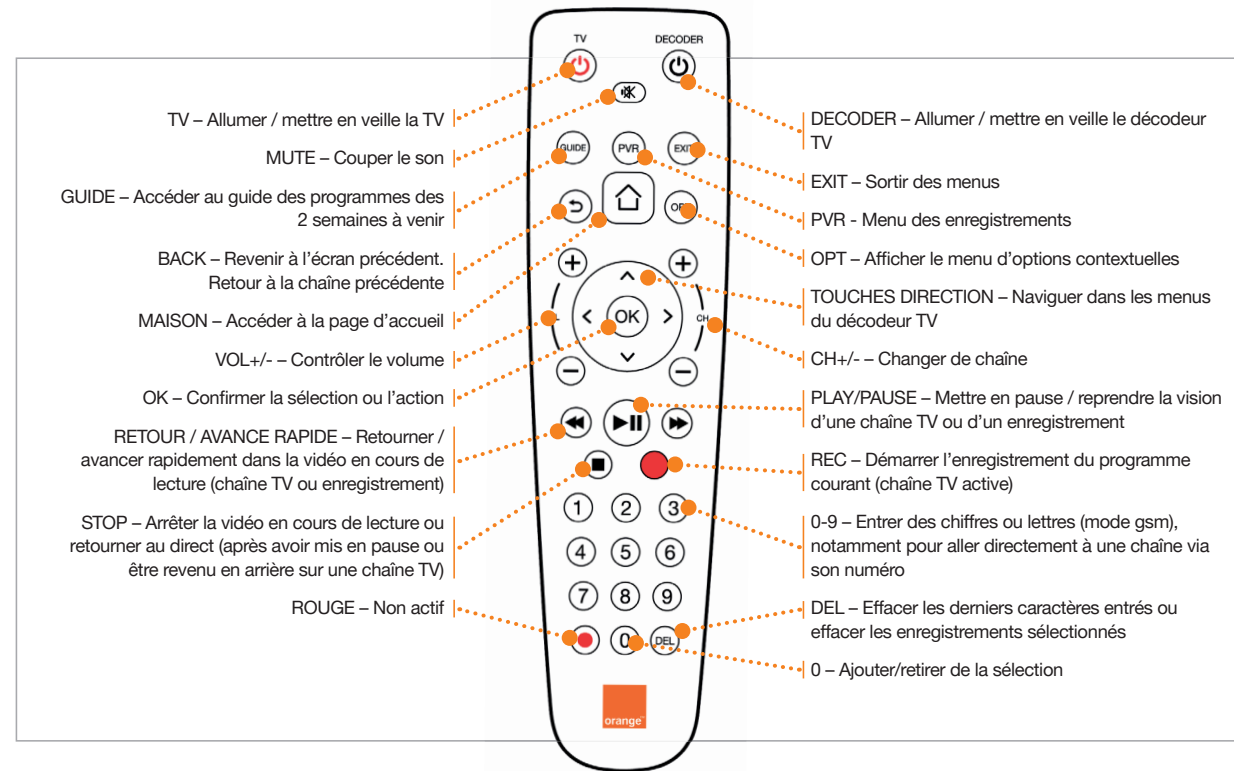
- pour accéder à vos **enregistrements** effectués ou planifiés et aux conflits, utiliser la touche 

Outil de contrôle parental

- trouvez votre code pin sur la dernière page de votre user-guide. Celui-ci vous permet de contrôler l'accès aux chaînes et enregistrements dans votre foyer
- pour choisir les chaînes que vous souhaitez verrouiller, aller dans Menu > TV & Radio > Chaînes bloquées
- pour modifier votre code PIN ou le niveau de contrôle parental, aller dans Menu > Paramètres > Utilisateur

Utiliser la télécommande

Voici les fonctions des touches de votre télécommande Orange TV :

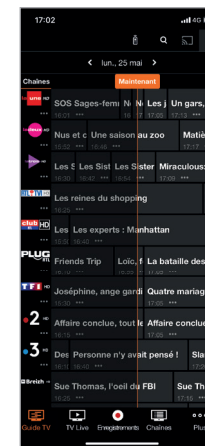


L'Application Orange TV

L'application Orange TV est une application gratuite aux fonctionnalités suivantes :

- regarder la TV en direct, en 4G ou en WiFi ou encore via Chromecast
- consulter le guide TV des 14 prochains jours et retrouver vos programmes via l'outil de recherche par mots clés
- planifier et gérer les enregistrements de votre décodeur depuis votre application

Vous pouvez télécharger l'application directement sur :



Un problème, besoin d'infos ?

Rendez-vous sur le Menu d'aide du décodeur

Vous retrouverez dans le menu 'Aide' les réponses aux questions fréquentes regroupées par sujet : 'Regarder la TV', 'Guide TV', 'En général', 'Rappels', 'Enregistrements', 'Listes de favoris', 'Divers' et 'Référence'.

Effectuer un test de diagnostic

Pour effectuer un test de diagnostic complet du décodeur TV, allez dans le menu Paramètres > Technique > Infos décodeur & tests de diagnostic puis sélectionnez 'Test de diagnostic' et démarrez le test en appuyant sur OK

Si votre décodeur ne réagit plus à la télécommande

- si le voyant du décodeur ne réagit plus, vérifiez l'état des piles de la télécommande
- si le voyant du décodeur réagit mais que rien ne se passe à l'écran, redémarrez votre décodeur via l'interrupteur électrique situé sur la face arrière du décodeur

Si vous n'avez plus de signal TV

- vérifiez si tous les câbles sont bien branchés, particulièrement le câble coaxial (RF IN) entre le décodeur TV et la prise murale
- débranchez votre décodeur TV de la prise murale, attendez une minute et rebranchez-le
- essayez de relancer la recherche des chaînes. Allez dans Menu > Paramètres > Technique > Recherche des chaînes, et démarrez l'assistant de recherche des chaînes

Si vous n'avez pas d'images dans le guide TV

- vérifiez le statut de la connexion dans Menu > Paramètres > Technique > Réseau > Vérifier la connexion internet
- vérifiez si le câble Ethernet est bien connecté, ou dans le cas où vous utilisez le WIFI, vérifiez avec votre smartphone s'il fonctionne correctement à proximité du décodeur
- redémarrez l'assistant de connexion réseau via Menu > Paramètres > Technique > Réseau > Assistant de connexion réseau

Un problème, besoin d'infos ?

**Particuliers/
indépendants**



orange.be/fr/love/help-decoder

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**



Business.orange.be/guide-decodeur-tv

Vous n'avez pas résolu votre problème ?
Rendez-vous sur notre page d'aide en ligne !

Envie d'en savoir plus ?

**Particuliers/
indépendants**



orange.be/fr/love/info-decoder

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**



Business.orange.be/fr/info-decoder

Trouvez ici plus d'informations sur nos services TV ainsi que sur nos chaînes disponibles !

2.2 Chromecast

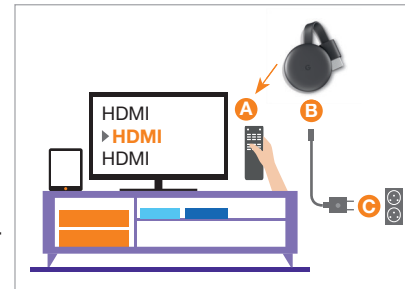


Google chromecast est un appareil multimédia compact qui permet de diffuser sur votre télévision du contenu multimédia (films, playlists, événements sportifs..) que vous regardez habituellement sur votre smartphone, tablette ou ordinateur portable.

Quelques conseils pour bien commencer

Installer chromecast

- A.** Branchez votre Chromecast sur un port HDMI de votre téléviseur.
 - B.** Reliez le câble d'alimentation USB à votre Chromecast.
 - C.** Reliez l'autre extrémité du câble d'alimentation USB à l'adaptateur secteur fourni, que vous branchez sur une prise secteur.
- allumez votre téléviseur et sélectionnez le port HDMI de votre Chromecast




Configurer chromecast depuis votre smartphone ou votre tablette

- 1.** Téléchargez l'application Google Home 🏠, disponible sur Google Play ou l'App Store




- 2.** Munissez-vous de vos codes WIFI
- 3.** Connectez-vous à votre réseau WIFI et activez les services de localisation, puis ouvrez l'application Google Home
- 4.** Choisissez ensuite d'ajouter un appareil et laissez-vous guider.

Utiliser chromecast depuis votre smartphone ou votre tablette

- accédez à de nombreux contenus (programmes TV, films, musique, jeux etc.) sur les applications compatibles Chromecast et diffusez-les sur votre TV grâce à cette icône : 
- vous pouvez continuer d'utiliser votre mobile pendant la diffusion du contenu sur votre TV
- pour arrêter la diffusion d'un contenu sur votre TV, utilisez l'application Google Home

Utiliser chromecast depuis votre PC ou Mac

- utilisez le navigateur Chrome et diffusez les contenus sur votre TV grâce à cette icône située en haut à droite : 
- pour arrêter la diffusion d'un contenu sur votre TV, utilisez le navigateur Chrome

Applications compatibles

Retrouvez toutes les applications compatibles Chromecast directement dans menu 'Découvrir' de l'application Google Home.

Notes

Pour regarder un contenu sur votre téléviseur depuis votre mobile, pensez à sélectionner le port HDMI sur lequel votre Chromecast est branché. Pour certains téléviseurs, il est possible de configurer la détection automatique de la lecture grâce à la fonction HDMI CEC. Utilisez uniquement l'adaptateur secteur fourni.



Un problème, besoin d'infos ?

- essayez les solutions suivantes :
 1. Fermez, puis relancez l'application que vous utilisez.
 2. Débranchez votre Chromecast de votre TV et de sa source d'alimentation, puis rebranchez-là.
 3. Désactivez, puis réactivez le WIFI sur votre appareil (téléphone, tablette ou ordinateur).
 4. Désinstallez, puis réinstallez l'application Google Home.
- si votre Chromecast ne fonctionne toujours pas, contactez un expert Chromecast au **0800 582 05** de 9h à 21h (du lundi au vendredi), de 9h à 18h (le samedi) et de 10h à 18h (le dimanche) ou bien allez sur l'aide en ligne Chromecast sur support.google.com/chromecast

Envie d'en savoir plus ?

Particuliers/
indépendants



orange.be/fr/love/info-chromecast

Trouvez ici plus d'informations sur Chromecast !

Entreprises avec
Shape & Fix Basic



Business.orange.be/fr/info-chromecast

3 Téléphonie fixe



Fixed phone est un **service de téléphonie fixe illimité 24h/24 et 7 jours/7**.

En effet, vous pouvez sans frais supplémentaires :

- appeler en illimité en Belgique vers des lignes fixes et mobiles
- appeler en illimité dans 40 destinations à l'international vers des lignes fixes

Il fonctionne grâce à l'adaptateur (Analogue Terminal Adapter) et vous permet de connecter votre téléphone fixe analogique au réseau de téléphonie via internet. Votre modem doit donc toujours correctement fonctionner pour que vous puissiez passer et recevoir des appels.

Voici une carte des 40 destinations dans le monde pour lesquelles les appels vers les lignes fixes sont illimités.

La France, les Pays-Bas, le Luxembourg, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne, la Pologne, le Royaume-Uni, le Portugal, la Suisse. Mais aussi l'Australie, le Brésil, le Canada, la Chine, les Etats-Unis, le Mexique, la Russie,...

Vous pouvez retrouver la liste complète sur :

<https://www.orange.be/fr/produits-et-services/telephone-fixe>



Quelques conseils pour bien commencer

Transférer vos appels vers un appareil mobile ou une autre ligne fixe (téléphone compatible)

- pour activer et désactiver le transfert d'appel depuis votre ligne fixe :
 1. Composez ***21*numéro#** pour activer le transfert d'appel
 2. Composez **#21#** pour désactiver le transfert d'appel
- le transfert d'appel sera facturé comme un appel sortant standard (compris ou non dans le forfait Fixed Phone)

Prendre un double appel

- pour répondre au second appel : appuyez sur la touche **R** de votre téléphone
- pour passer d'un interlocuteur à l'autre : appuyez sur la touche **R** de votre téléphone
- pour terminer la communication avec un des deux interlocuteurs, appuyez sur la touche **R** de votre téléphone et raccrochez. Appuyez sur la touche **R** de votre téléphone pour joindre à nouveau l'interlocuteur toujours en ligne.

N.B. Ce service nécessite un téléphone compatible.

Parler avec deux personnes en même temps

- appuyez sur la touche **R**, puis composez le numéro d'un deuxième correspondant, lorsque vous êtes déjà en ligne avec une première personne
- une fois que votre deuxième correspondant a décroché, appuyez sur la touche **R** pour joindre les deux appels
 - le second appel sera facturé comme un appel sortant standard (compris ou non dans le forfait Fixed Phone).

Utiliser votre messagerie vocale

- vous serez averti par un bip-bip sonore rapide avant la sonnerie normale chaque fois que vous composerez un numéro si vous avez de nouveaux messages
- pour écouter et gérer votre messagerie vocale, composez le numéro gratuit **5555** sur votre téléphone fixe ou appelez le **+32 2 318 5555** depuis n'importe quel autre téléphone (vous devrez introduire votre numéro de ligne fixe avec l'indicatif international belge 0032 avant votre numéro et saisir le code PIN préalablement défini via l'option avancée dans le menu de la messagerie vocale).

Bloquer les appels

Si vous souhaitez bloquer les appels indésirables de types commerciaux, vous pouvez demander pour figurer sur la liste "Ne m'appellez plus" en suivant les démarches reprises sur le lien suivant : <https://www.dncm.be>

Mentionner votre numéro de téléphone fixe dans l'annuaire

- au moment de souscrire, vous devez indiquer si vous souhaitez que votre numéro de ligne fixe apparaisse dans l'annuaire (1307 (fr) / 1207 (nl)). Vous déciderez donc lors de votre souscription si vous souhaitez que votre numéro soit publié ou non.
Rendez-vous sur <http://www.1307.be/modifiez-vos-donnees>
- vous pouvez changer votre statut via le site web, une fois qu'il est activé
Rendez-vous sur <http://www.1307.be/modifiez-vos-donnees>

A savoir :

- vous pouvez accéder aux services suivants en payant des frais supplémentaires :
 - les appels vers les réseaux mobiles à l'étranger,
 - les appels vers des numéros premium (0800, 070X, 09XX...),
 - les appels vers les numéros spéciaux (1307, 1207...),
 - les numéros d'urgence (100, 101...)
- l'option fixed phone ne prend pas en charge les services suivants :
 - connexion avec des systèmes d'alarme,
 - modem analogique
 - fax
 - ligne ISDN/RNIS,
 - plusieurs numéros de téléphone par ligne
(sauf pour les clients love pro/ shape & fix basic qui peuvent avoir plusieurs numéros de téléphone par ligne)

Un problème, besoin d'infos ?**Particuliers/
indépendants**

orange.be/fr/love/help-fixedphone

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**

Business.orange.be/guide-fixed-phone

Vous n'arrivez pas à appeler ou à être appelé ? Le son est de mauvaise qualité ?
Pas de panique ! Rendez-vous sur nos pages d'aide en ligne !

Envie d'en savoir plus ?**Particuliers/
indépendants**

orange.be/fr/love/info-fixedphone

**Entreprises avec
Shape & Fix Basic**

Business.orange.be/fr/info-fixedphone

Trouvez ici plus d'informations sur Fixed phone :

- conservez votre numéro de téléphone
- optez pour une installation « do it yourself » ou pour le déplacement d'un technicien

Si vous êtes un particulier :

- en Belgique avec un numéro Orange : 5000
- à l'étranger ou avec un autre numéro : + 32 2 745 95 00

Si vous êtes un indépendant :

- en Belgique avec un numéro Orange : 5432
- à l'étranger ou avec un autre numéro : + 32 2 7 45 97 72

Si vous êtes une entreprise avec Shape & Fix Basic :

- en Belgique avec un numéro Orange : 5995
- avec un autre numéro : 0 800 95 96 2



Vos indispensables

1 Internet

Nom de votre WIFI :

Mot de passe WIFI :

2 Décodeur TV

Code parental :

3 Téléphonie fixe

Votre numéro de téléphone fixe :

Je suis un **particulier**
ou un **indépendant**

☐

Je suis une entreprise
avec **Shape & Fix Basic**

☐