

## Procédure en cas d'accès Internet ORANGE en panne

### 1. Vérifier les branchements et redémarrer la box

Il est possible que les câbles soient débranchés ou qu'une coupure d'électricité ait fait dysfonctionner la box.

Si cela ne fonctionne pas :

### 2. Contacter le service technique AF TELECOMS au 02 31 58 15 80 (choix 1) pour la mise en place d'un renvoi de secours pour votre téléphonie

Vous pouvez anticiper ce renvoi en faisant enregistrer par AF TELECOMS un numéro de mobile sur lequel transmettre vos appels en cas de panne Internet.

### 3. Mettre en place le boîtier de secours Internet 4G (Airbox Confort Pro)

Si vous ne disposez pas de ce boîtier, vous pouvez en commander un au service clients au 3901.

L'Airbox 4G est le relais de votre accès Internet et peut connecter jusqu'à 10 équipements via le réseau mobile :

- Allumez et branchez votre Airbox sur le port USB de votre Livebox pour l'identifier
- En cas de panne Internet due à ORANGE, le forfait 4G est automatiquement chargé. En cas d'utilisation en dehors de ce cadre, le forfait vous sera facturé sur la facture du mois suivant.

<https://boutiquepro.orange.fr/pro/options-internet/airbox-confort>

### 4. Contacter le service technique ORANGE pour une analyse de la ligne

A distance, ORANGE prend la main sur votre ligne et vous demande de faire des tests en direct. Le service technique est joignable au 3901 (choix 1)

Le numéro de ligne à leur communiquer est votre numéro de ligne support qui apparaît sur vos factures. Si vous ne le connaissez pas, AF TELECOMS peut vous le transmettre.

Notez-le ici : .....