

**JE VÉRIFIE LE POINTAGE
DE MON KIT SATELLITE**

Ed. 24.11 EM

IMPORTANT



L'installation du matériel peut présenter certains risques (ex : risque de chutes, de coupures, de chocs électriques...). Nous vous invitons donc à prendre toutes les précautions utiles, afin d'assurer votre sécurité, lors de l'installation et de l'utilisation du matériel, notamment en utilisant toute protection adaptée et en respectant scrupuleusement les consignes d'installation.

Nous vous rappelons que le matériel électronique est fragile et doit être utilisé conformément à l'usage pour lequel il est prévu. Nous vous conseillons donc de veiller, entre autres, à ne pas le faire tomber et ne pas l'ouvrir.

ATTENTION



Nous vous invitons à prendre toutes les précautions utiles afin d'éviter que votre appareil mobile puisse être endommagé lors des manipulations liées au pointage. A défaut, Nordnet ne saurait être tenue responsable de tout dommage causé à votre appareil à cette occasion.



Prévoyez 30 mn pour réaliser l'affinage du pointage de l'antenne parabolique de votre Kit Satellite Nordnet.



Pour faciliter vos manipulations, et assurer votre sécurité, la présence d'une seconde personne est recommandée lors du pointage de l'antenne parabolique.



Il est recommandé de ne réaliser les opérations de pointage de l'antenne parabolique que lorsque la météo est clémente. Evitez les jours de pluie, de vent fort, de brouillard ou de neige.

SOMMAIRE

①	OBJECTIF DU PRÉSENT GUIDE	3
②	OBTENTION D'UNE MESURE DE POINTAGE	4
③	PRÉPARATION À LA CORRECTION DU POINTAGE	6
	Document « Vos données de pointage et d'activation »	6
	Point d'attention relatif aux manipulations de la parabole	6
	Choix de la méthode pour réaliser la correction du pointage	7
④	CORRECTION DU POINTAGE	15
⑤	AUTO CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE VOTRE CONNEXION	22
	ANNEXES	25

1

OBJECTIF DU PRÉSENT GUIDE

Ce guide vous présente l'intégralité de la procédure de vérification du pointage de votre parabole.

Celle-ci procédure débute par l'obtention d'une **mesure du pointage de votre antenne**. Elle peut être effectuée depuis votre Espace Client à partir d'un ordinateur, un smartphone ou une tablette :

- dès que vous soupçonnez votre Kit Satellite d'avoir subi les conséquences de conditions météorologiques défavorables (tempêtes...)
- si vous constatez des dysfonctionnements de votre accès Internet (débits anormalement lents, coupures...)
- ou simplement si Nordnet vous a contacté pour vous signaler que la qualité de votre pointage, mesurée à distance par nos services, pose problème.

2

OBTENTION D'UNE MESURE DE POINTAGE

■ INTRODUCTION

Nordnet met à votre disposition un outil, utilisable 24h/24 et 7j/7 depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette, vous permettant de vérifier les réglages de votre antenne parabolique.

Cet outil détermine la qualité globale de votre installation en se basant sur la mesure de plusieurs indicateurs comme la puissance du signal reçu par votre parabole et la puissance du signal qu'elle émet. Les mesures sont effectuées à intervalles réguliers par notre partenaire EUTELSAT, propriétaire du satellite KA-SAT.

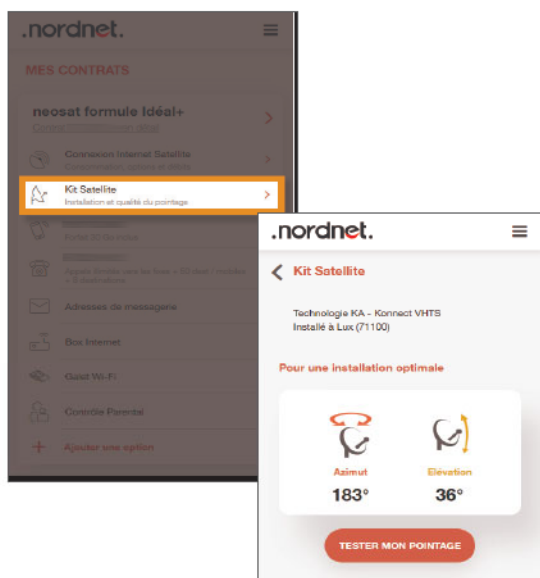
■ ACCÈS À LA MESURE



■ Pour accéder à l'outil de test, lancez votre navigateur puis connectez-vous à votre **Espace Client**. Saisissez **https://client.nordnet.com** dans la barre d'adresses de votre navigateur et validez.

Saisissez ensuite votre nom d'utilisateur et votre mot de passe d'accès à l'Espace Client Nordnet dans les champs appropriés puis cliquez sur **S'identifier**.

Votre nom d'utilisateur vous a été communiqué par Nordnet, lors de votre abonnement, dans votre mail de Bienvenue.



■ Depuis la rubrique **MES CONTRATS**, cliquez sur le sous-menu **Kit Satellite** et enfin **TESTER MON POINTAGE**.



- Le résultat de la dernière mesure effectuée sur votre installation est alors affiché à l'écran.



Vérifiez bien l'horodatage de cette mesure : Si vous avez (très) récemment modifié le réglage de votre antenne, patientez une quinzaine de minutes et procédez à nouveau à un test du pointage de façon à rafraîchir les données affichées.

IMPORTANT

A savoir : la mesure de la qualité de pointage s'affiche avec un décalage d'environ 15 minutes par rapport à l'heure courante.

ANALYSE DE LA MESURE

La qualité globale du pointage de l'antenne est indiquée par un pictogramme vert ou rouge.

Pictogramme	Interprétation du résultat	Actions à mener
	La qualité globale de votre installation est bonne.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si Nordnet vous a contacté pour vous signaler que le réglage de votre parabole est incorrect : <ul style="list-style-type: none"> → Si vous avez modifié ce réglage récemment, ne tenez pas compte du courrier ou e-mail que nous vous avons fait parvenir. Vous avez résolu le problème et votre connexion Internet est maintenant pleinement opérationnelle. → Si, en revanche, VOUS N'AVEZ PROCÉDÉ À AUCUNE MODIFICATION DU RÉGLAGE DE VOTRE PARABOLE, contactez-nous au 3420 (service gratuit + prix d'appel). Un de nos techniciens analysera alors la situation. ■ Si vous avez procédé au test de votre propre initiative, ces résultats indiquent que votre connexion Internet est pleinement opérationnelle. Aucune modification de votre installation n'est à prévoir.
	La qualité globale de votre installation est mauvaise	<p>Vous constatez très certainement des perturbations de votre installation : baisses de qualité ou indisponibilités régulières de la connexion et du téléphone par Internet...</p> <p>Suivez impérativement la procédure de correction du pointage disponible dans les pages ci-après.</p>

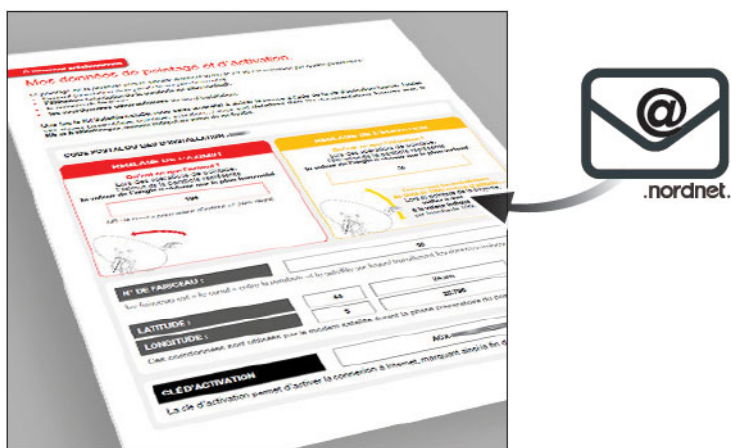
3

PRÉPARATION À LA CORRECTION DU POINTAGE

■ DOCUMENT « VOS DONNÉES DE POINTAGE ET D'ACTIVATION »

- Mettez de côté l'e-mail de Bienvenue que Nordnet vous a fait parvenir suite à votre abonnement.

L'encart « **Mes données de pointage et d'activation** » contient des paramètres que vous utiliserez pour procéder au repointage (la **latitude** et la **longitude**).

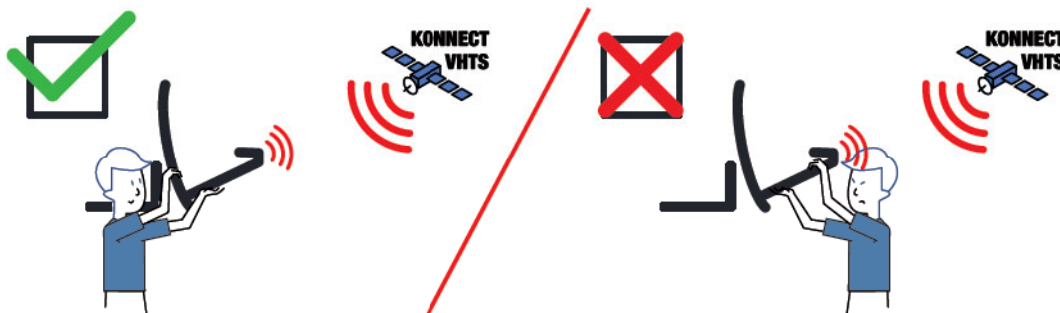


■ POINT D'ATTENTION RELATIF AUX MANIPULATIONS DE LA PARABOLE

IMPORTANT



Pour votre sécurité, et de manière à ce que votre corps ne fasse pas obstacle à la réception du signal émanant du satellite, il est obligatoire de vous placer à l'arrière de votre parabole pour effectuer l'ensemble des opérations de pointage.



■ CHOIX DE LA METHODE POUR REALISER LA CORRECTION DU POINTAGE

- Pour affiner le pointage de la parabole deux méthodes s'offrent à vous :

Méthode 1 : Si vous aviez choisi d'utiliser l'appli *Nordnet Satellite* lors de l'installation initiale de votre Kit Satellite. Vous pourrez de nouveau procéder au pointage depuis cette dernière.



→ Reportez-vous maintenant à la page suivante.

Méthode 2 : Si vous ne souhaitez / pouvez pas utiliser l'appli *Nordnet Satellite* lors de votre installation initiale, nous vous invitons à réaliser la correction du repointage depuis l'interface graphique du modem satellite.

→ Reportez-vous maintenant à la page page 12.

Méthode 1 : Utilisation de l'appli *Nordnet Satellite*

■ DÉMARRAGE DE L'ASSISTANT D'INSTALLATION DE L'APPLI NORDNET SATELLITE



■ **Désactivez les données mobiles 3G/4G/5G** sur votre smartphone.

■ **Stoppez toute appli de type VPN** qui serait éventuellement active sur votre smartphone.

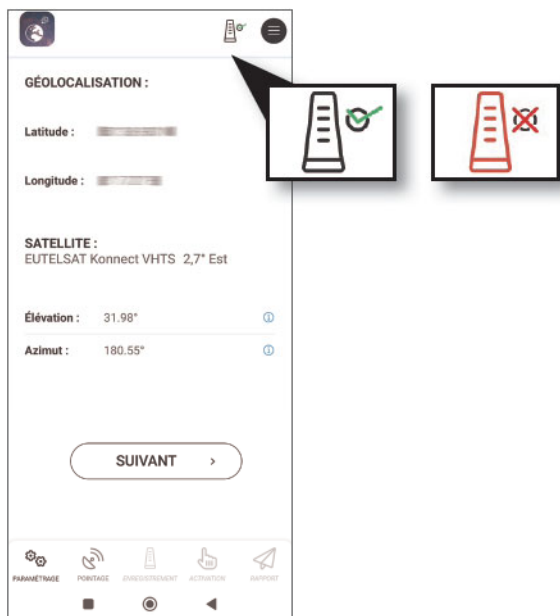


■ Connectez-vous au réseau Wi-Fi de votre NordnetBox. Le nom du réseau Wi-Fi figure sur l'étiquette collée à l'arrière de l'appareil et correspond au champ « **SSID** ». Faites de même avec le mot de passe Wi-Fi (champ nommé « **Clé** »).



■ Lancez l'application *Nordnet Satellite* depuis votre smartphone.

■ Appuyez sur le bouton **POINTER**.



■ Vérifiez que l'icône représentant le modem, située en haut à droite de l'écran présente une coche verte. Elle symbolise une connexion correcte avec le modem satellite.

Si l'icône est de couleur rouge, cela signifie que l'application n'est pas en mesure de communiquer avec le modem.

→ *Votre smartphone n'est peut-être pas connecté en Wi-Fi à la NordnetBox ou le signal Wi-Fi n'est peut-être pas capté là où vous vous trouvez. Demandez à la personne qui vous accompagne de s'éloigner avec le smartphone et de se rapprocher de la NordnetBox.*

→ *Le modem n'est peut-être pas correctement relié à la NordnetBox ou il n'est peut-être pas alimenté électriquement. Vérifiez vos branchements.*



■ Assurez-vous que les valeurs de **latitude** et **longitude** soient identiques à celles que Nordnet vous a fait parvenir par e-mail sur le document « Mes données de pointage et d'activation ». Si ce n'est pas le cas, corrigez-les. Une fois fait, appuyez sur **OK**.

Respectez le format de saisie divisé en trois champs distincts pour chacune des deux coordonnées :

Les **degrés** puis les **minutes décimales** et enfin la **cardinalité**.

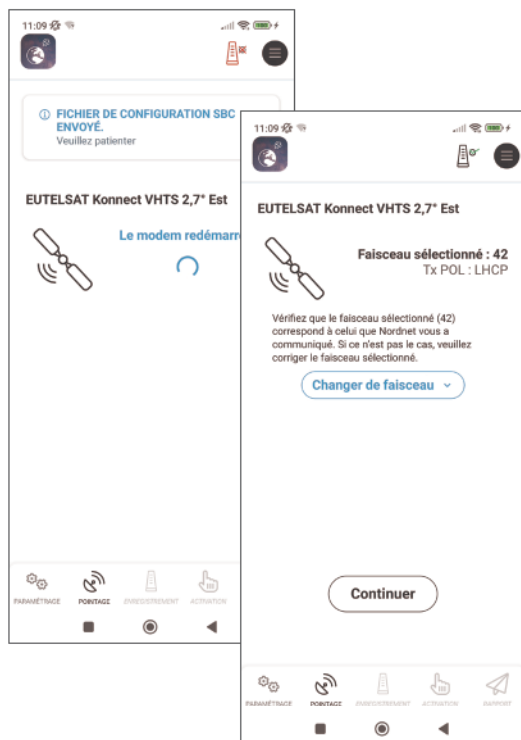
IMPORTANT



N'utilisez jamais d'autres coordonnées géographiques que celles qui vous ont communiquées par Nordnet !



- Une fois les coordonnées validées, appuyez sur le bouton **SUIVANT** →.



- Il est possible que *Nordnet Satellite* ait besoin de communiquer un fichier de configuration, dit fichier SBC, au modem.

Si tel est le cas, un message apparaît à l'écran pour vous en informer. Patientez le temps de l'opération. Celle-ci est entièrement automatisée.

NB : à l'issue du transfert, le modem redémarre et la communication entre *Nordnet Satellite* et lui est coupée durant une à deux minutes (l'icône du modem passe au rouge). Ceci est parfaitement normal. La communication est immédiatement restaurée une fois le modem redémarré.

- Vérifiez à présent que le **numéro de faisceau** sélectionné correspond à celui que Nordnet vous a communiqué sur le document « **Mes données de pointage et d'activation** ». Si ce n'est pas le cas, appuyez sur le bouton **Changer de faisceau** et corrigez-le. Une fois fait, appuyez sur **Continuer**.



L'écran de contrôle du signal reçu par la parabole apparaît ensuite.

Lors des opérations d'affinage du pointage qui vont suivre, il vous faudra prêter attention aux valeurs **SQF Max.** et **SQF Actuel.**

SQF Max. représentera le niveau de signal maximum que la parabole aura capté durant toutes vos manipulations.

SQF Actuel représentera le niveau de signal capté par la parabole en temps-réel.



Si le signal Wi-Fi provenant de la NordnetBox est trop faible pour être utilisé à l'extérieur de votre habitation, demandez à la personne qui vous accompagne de vous communiquer oralement les valeurs SQF Max. et SQF Actuel lorsque ce sera nécessaire.

→ Vous pouvez à présent poursuivre votre lecture au chapitre 4 « Correction du pointage ».

IMPORTANT



Si vous n'arrivez pas à dépasser la valeur 40, et que vous opérez avec une vue au Sud dégagée de tout obstacle, il est probable que le pré-réglage de l'élévation soit en cause.

A l'aide du guide de pointage livré initialement avec votre Kit Satellite, recommencez alors la procédure de pré-réglage de l'élévation en modifiant la valeur de cette dernière (ajoutez-lui 1 degré, puis 2 ou, au contraire, retirez-lui 1 degré, puis 2, etc...) jusqu'à ce que vous arriviez à dépasser un SQF Actuel de 40 en balayant lentement l'axe horizontal.

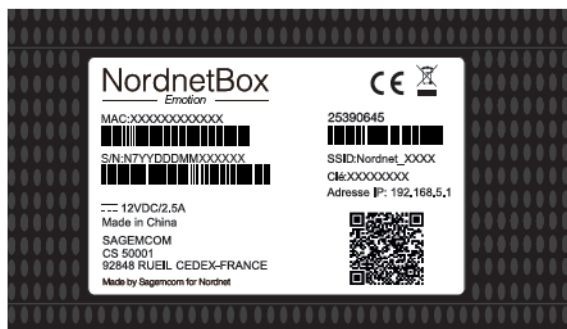
Méthode 2 : Utilisation de l'interface graphique du modem

■ DÉMARRAGE DE L'ASSISTANT D'INSTALLATION



- Désactivez les données mobiles 3G/4G/5G sur votre smartphone.

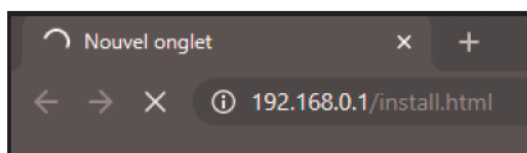
- Stoppez toute appli de type VPN qui serait éventuellement active sur votre ordinateur ou appareil mobile.



- Connectez-vous au réseau Wi-Fi de votre NordnetBox. Le nom du réseau Wi-Fi figure sur l'étiquette collée à l'arrière de l'appareil et correspond au champ « **SSID** ». Faites de même avec le mot de passe Wi-Fi (champ nommé « **Clé** »).

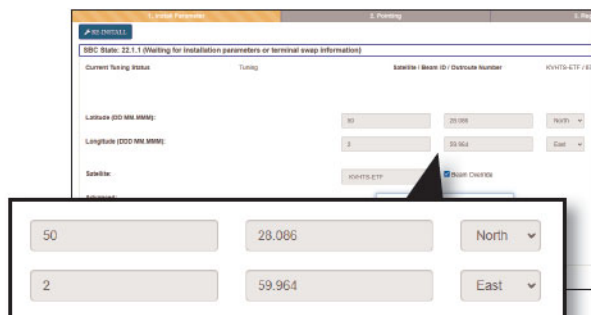


- Démarrez maintenant votre navigateur Internet comme par exemple Chrome, Edge, Safari...



- Dans sa barre d'adresses, entrez **http://192.168.0.1/install.html** et validez.

Si rien n'apparaît ou qu'un message d'erreur vous signale que la page demandée n'est pas trouvée, attendez une à deux minutes et réessayez.



■ Saisissez alors la **latitude** et la **longitude** stipulées dans l'encart « **Mes données de pointage et d'activation** » du courrier ou de l'e-mail de Bienvenue que Nordnet vous a fait parvenir.

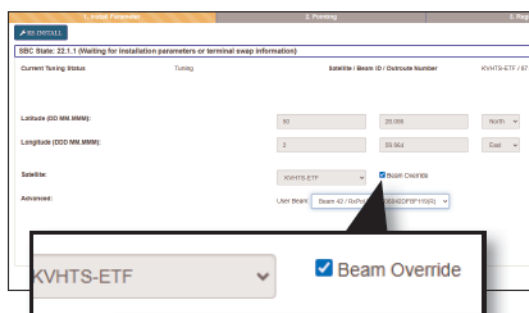
Respectez le format de saisie divisé en trois champs distincts pour chacune des deux coordonnées :

Les **degrés** puis les **minutes décimales** et enfin la **cardinalité**.

Nordnet vous a communiqué la cardinalité sur une seule lettre. L'interface du modem satellite n'étant disponible qu'en anglais, vous devrez sélectionner *North* pour N, *East* pour E et *West* pour O.

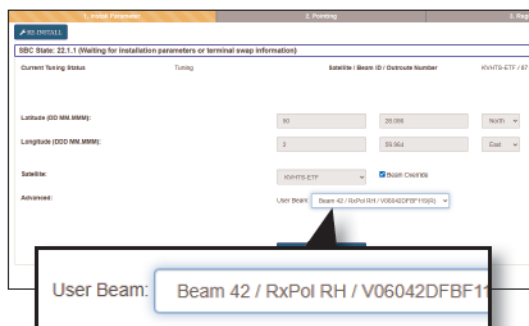
IMPORTANT

N'utilisez jamais d'autres coordonnées géographiques que celles qui vous ont été communiquées par Nordnet !



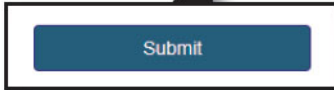
■ Vérifiez que le satellite indiqué correspond à KONNECT VHTS et ajustez la sélection au besoin, puis cochez la case « **Beam Override** ».

Ceci aura pour effet de faire apparaître un champ supplémentaire appelé *User Beam*.



■ Sélectionnez dans ce champ le **numéro de faisceau** que Nordnet vous a communiqué dans l'encart « **Mes données de pointage et d'activation** » de votre courrier ou de votre e-mail de Bienvenue.

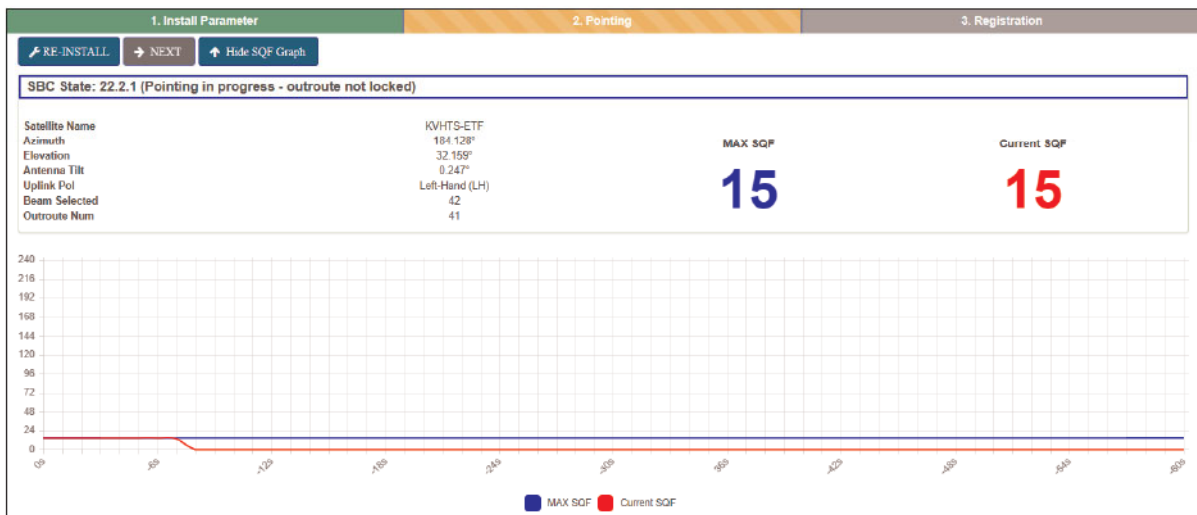
Dans l'exemple ci-contre, « Beam 42 » représente le faisceau n°42.



■ Une fois tous les champs saisis, cliquez sur le bouton **Submit**.

Ceci aura pour effet de faire apparaître la page de contrôle du signal reçu par la parabole.

Lors des opérations de pointage qui vont suivre, il vous faudra prêter attention aux valeurs MAX SQF et CURRENT SQF.



MAX SQF représentera le niveau de signal maximum que la parabole aura capté durant toutes vos manipulations.

CURRENT SQF représentera le niveau de signal capté par la parabole en temps-réel.

4

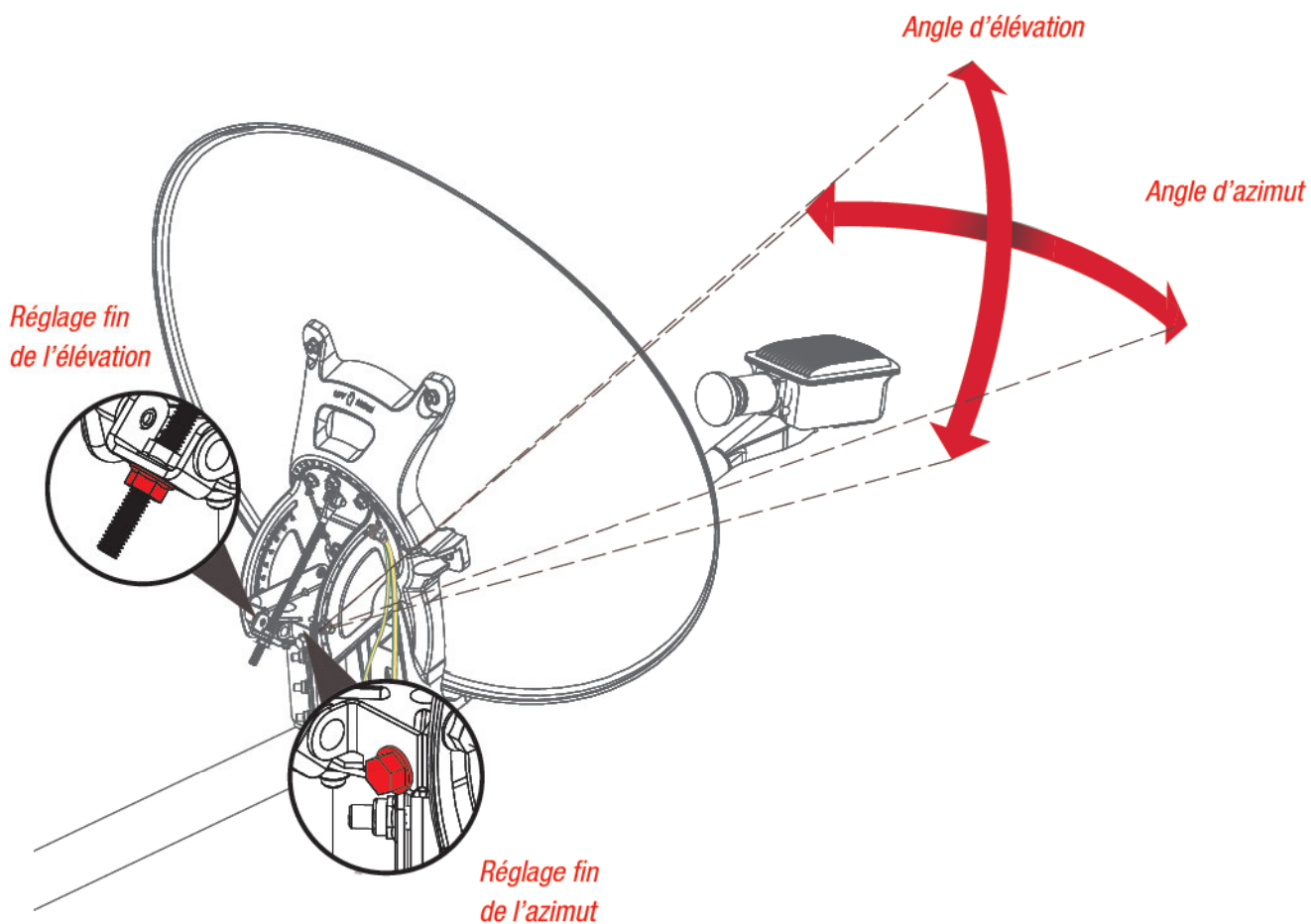
CORRECTION DU POINTAGE

Il s'agit de l'opération la plus délicate de l'installation de votre Kit Satellite qui va consister à régler le plus finement possible l'azimut et l'élévation. D'elle dépend fondamentalement la qualité de votre connexion Internet.

■ À la découverte du signal maximum...

Objectif : maximiser la valeur de SQF Actuel.

Pour maximiser la réception du signal du satellite, vous devrez utiliser les « vis de réglage fin » situées sur le mécanisme de réglage du pointage. La première affine l'angle d'azimut ; la seconde celui de l'élévation. Les pages qui suivent décrivent l'intégralité des manipulations.

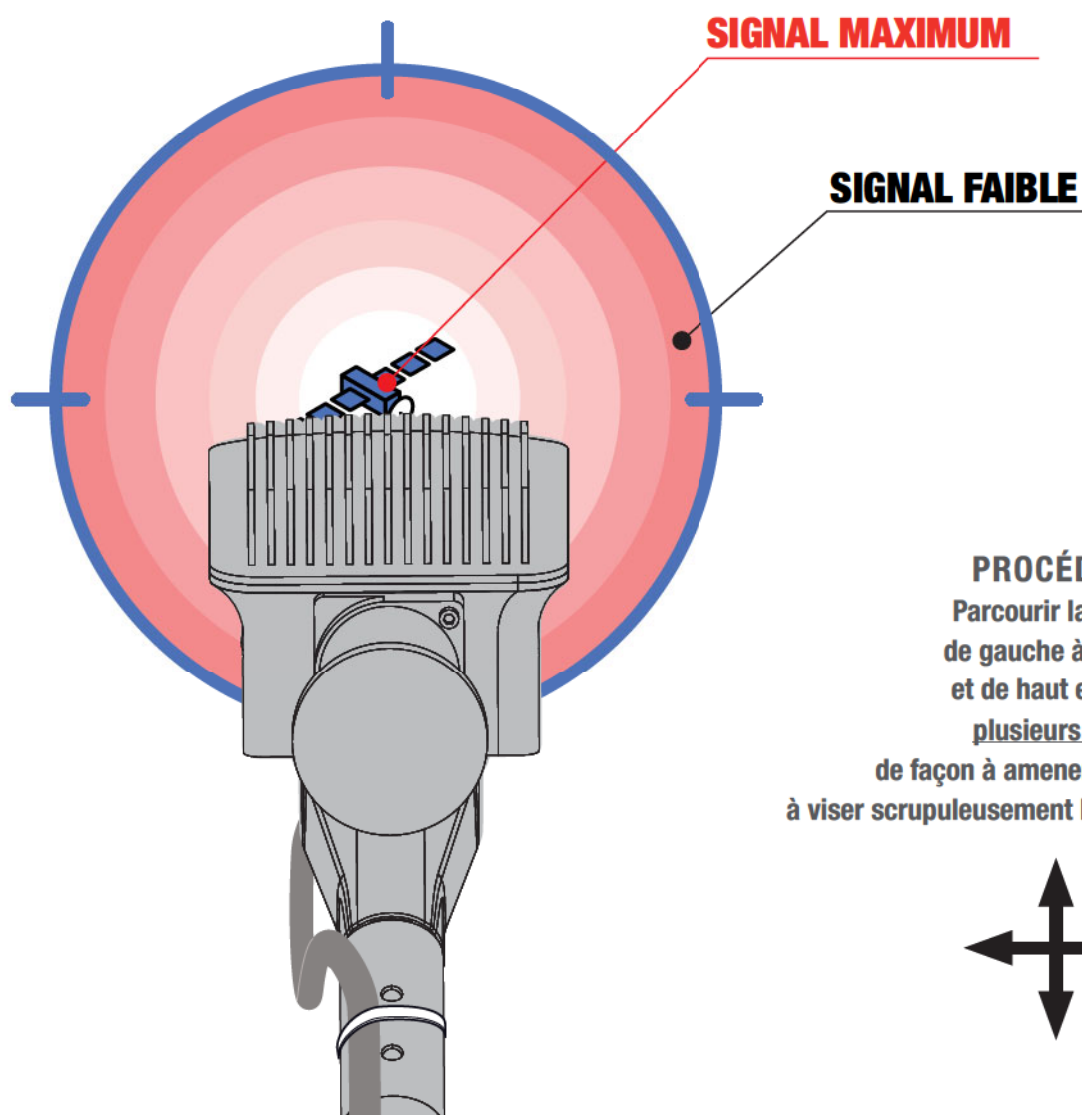


ATTENTION

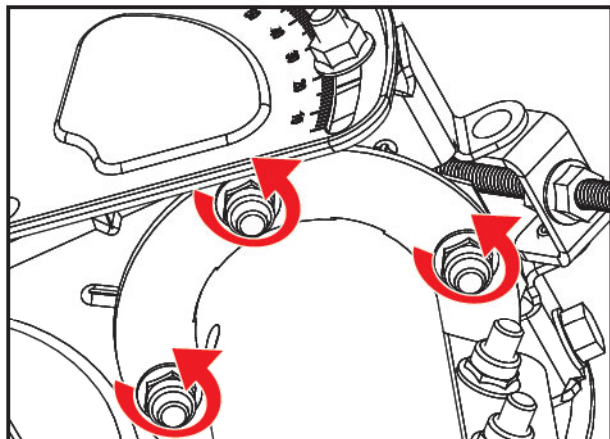
La procédure qui va suivre permet au modem d'obtenir une vision très précise de la position du satellite dans le ciel. Afin de bien appréhender ce concept, imaginez une cible dont le centre est occupé par le satellite.

- Sur les bords de la cible, la valeur du signal reçu, le SQF Actuel, est très basse (légèrement supérieure à 10).
- Plus on se rapproche du centre, plus la valeur du SQF Actuel augmente.
- Au centre, le signal atteint son maximum. Sa valeur dépend de la qualité de vos réglages et de vos manipulations. Ces dernières doivent être réalisées lentement et avec précision. La finalité de l'opération est de découvrir la valeur maximale pouvant être atteinte, et non d'atteindre un certain niveau de signal pré-établi.

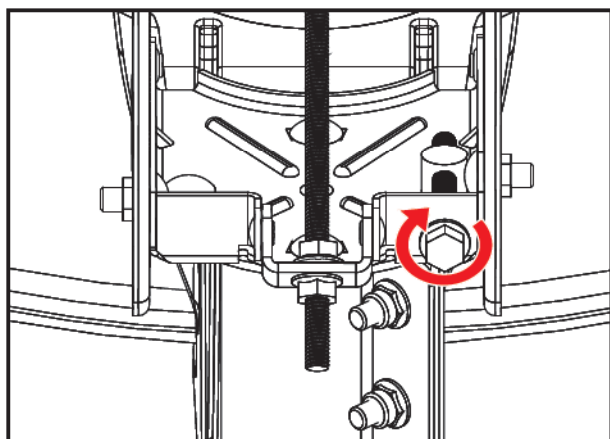
L'affinage consiste successivement, pour l'un puis l'autre des deux axes de réglage (*haut/bas* et *droite/gauche*), à démarrer d'un bord de la cible, à en passer le centre, à rejoindre l'autre bord puis enfin à revenir au centre à plusieurs reprises.



■ À la découverte du signal maximum / Affinage de l'azimut

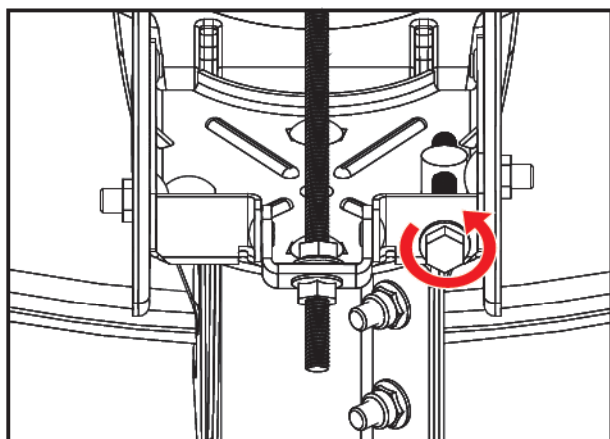
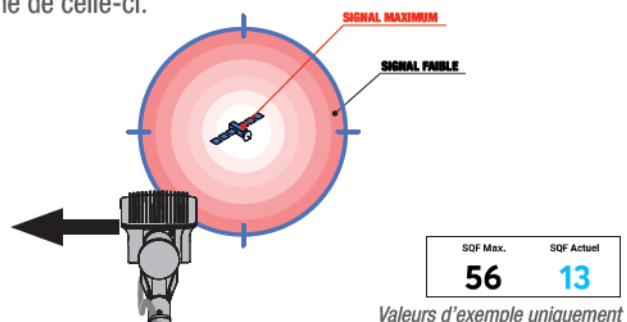


■ Desserrez légèrement les trois écrous de verrouillage du réglage de l'azimut situés sur la face inférieure du mécanisme, comme illustré sur la figure ci-contre, afin de rendre lâches leurs boulons respectifs.

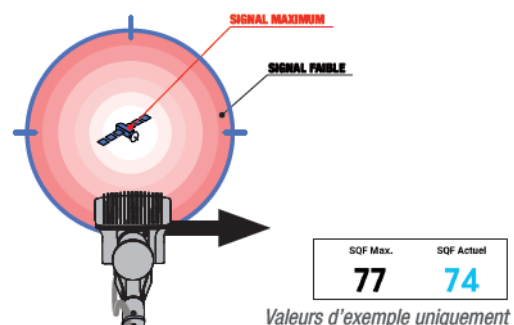


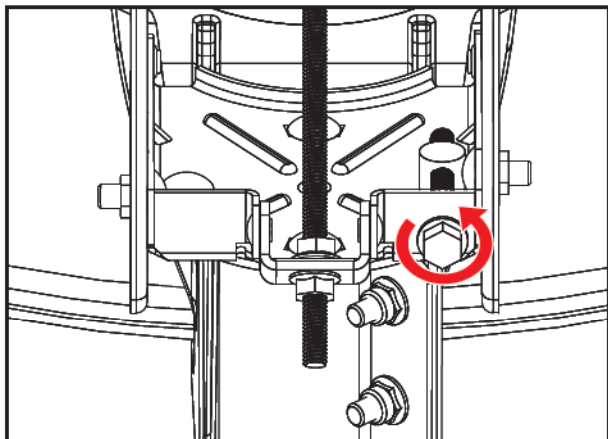
■ Tournez quelque peu la vis de réglage fin de l'azimut dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe à un niveau très bas.

Si on reprend l'analogie de la cible, vous serez alors sur le bord gauche de celle-ci.



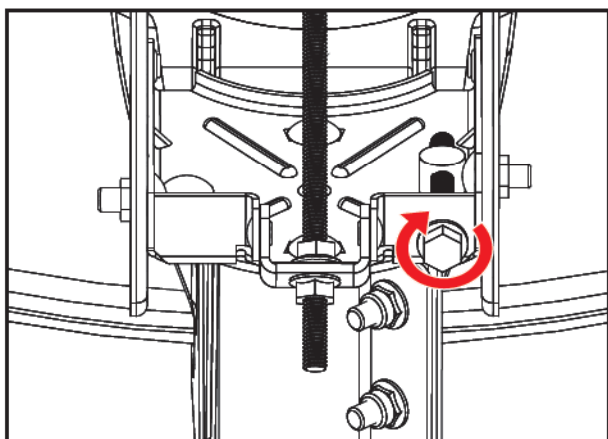
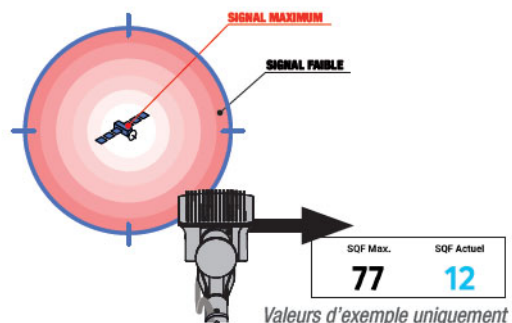
■ Tournez à présent la vis de réglage fin de l'azimut dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. La valeur du SQF Actuel va peu à peu augmenter pour égaler, sinon dépasser, la valeur de SQF Max.



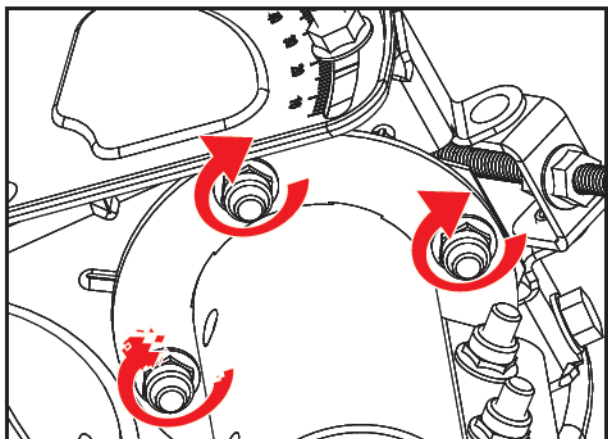
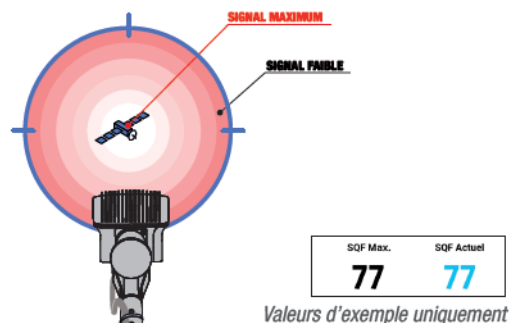


- Continuez à tourner la vis dans le même sens jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

Vous vous trouvez alors sur le bord droit de la cible.



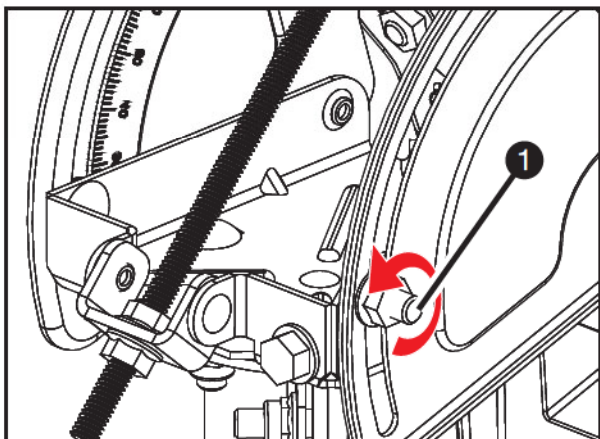
- Inversez le sens de rotation de la vis jusqu'à ce que la valeur du SQF Actuel égale la valeur de SQF Max.



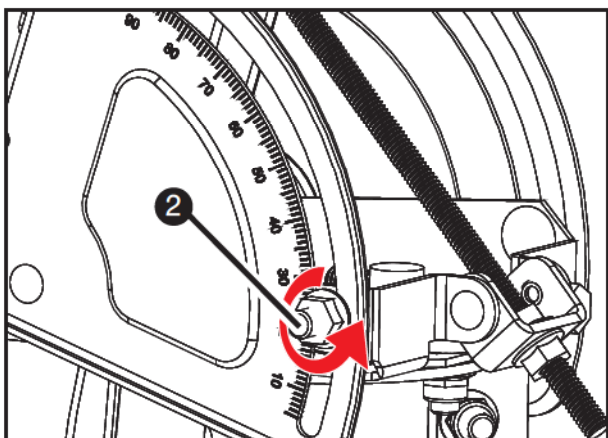
- Serrez à leur maximum les trois écrous de verrouillage du réglage de l'azimut situés sur la face inférieure du mécanisme de pointage.

Procédez peu à peu, et alternativement, afin de conserver la même valeur de SQF Actuel.

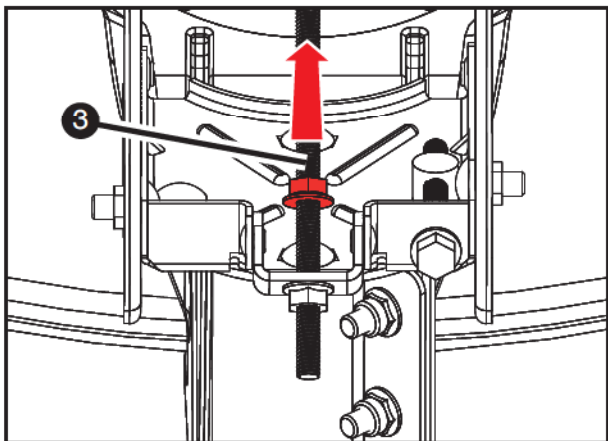
■ À la découverte du signal maximum / Affinage de l'élévation



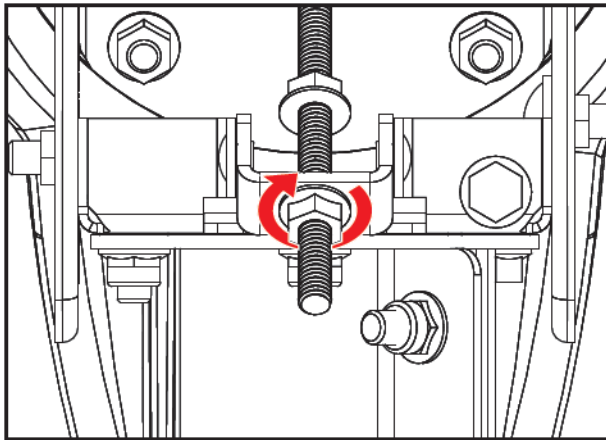
■ Desserrez l'écrou de verrouillage latéral (n°1 ci-contre) situé sur la droite du mécanisme de réglage du pointage afin de rendre le boulon légèrement lâche.



■ Réalisez la même opération avec l'écrou latéral de gauche (n°2 ci-contre).

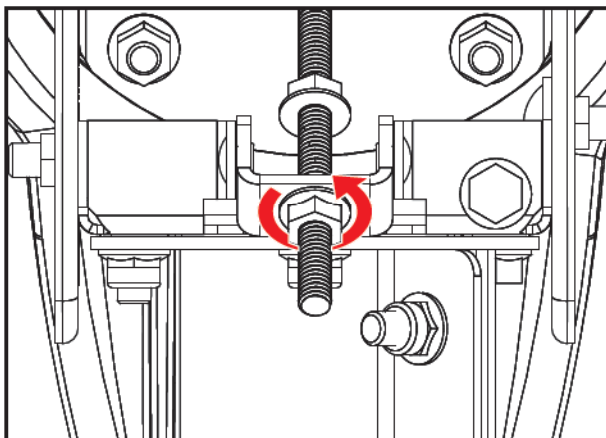
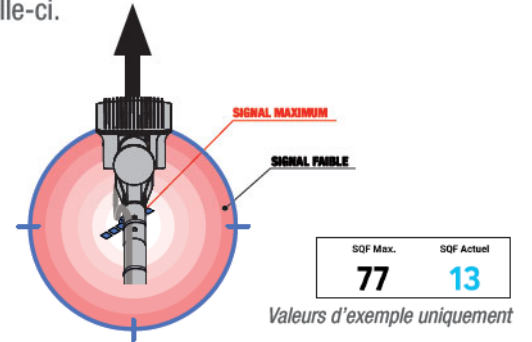


■ Dévissez l'écrou de verrouillage n°3 à la main.

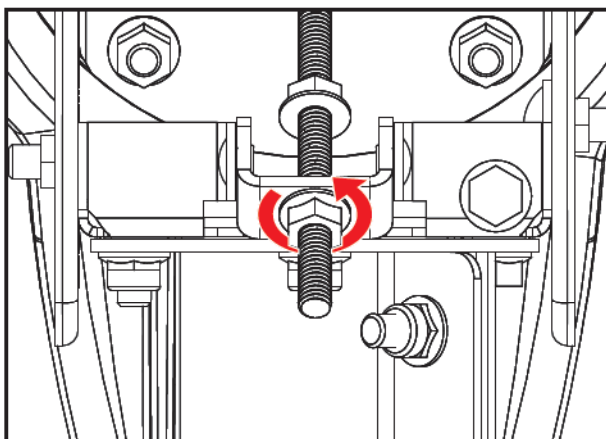
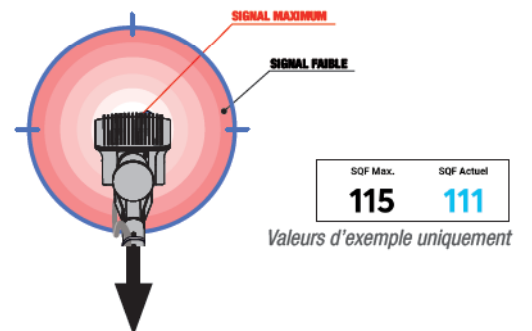


■ Tournez la vis de réglage fin de l'élévation dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

Si on reprend l'analogie de la cible, vous serez sur le bord supérieur de celle-ci.

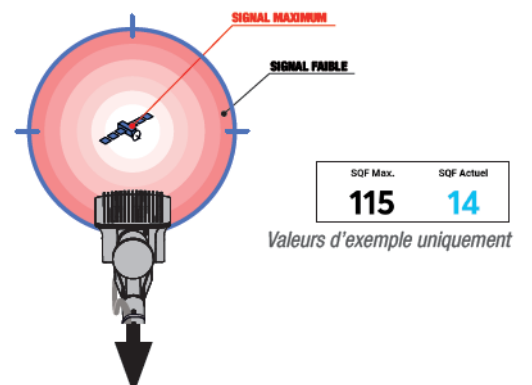


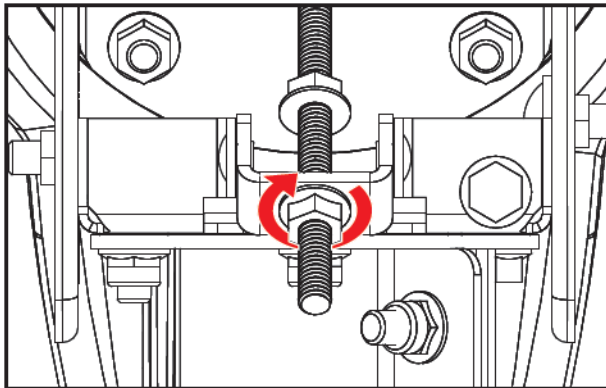
■ Tournez à présent la vis de réglage fin de l'élévation dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. La valeur du SQF Actuel va peu à peu augmenter pour égaler, sinon dépasser, la valeur de SQF Max.



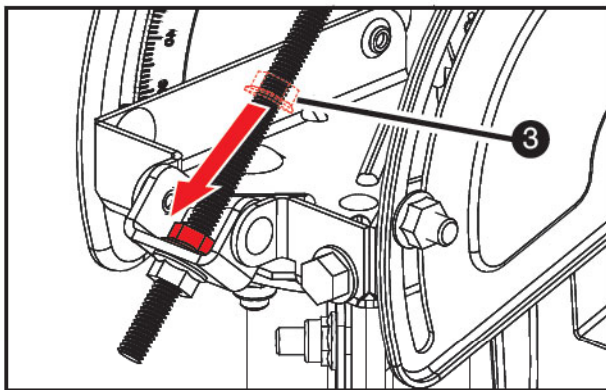
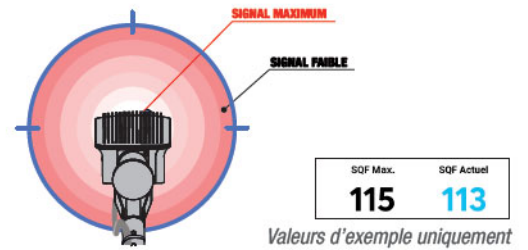
■ Continuez à tourner la vis dans le même sens jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

Vous vous trouvez alors sur le bord inférieur de la cible.



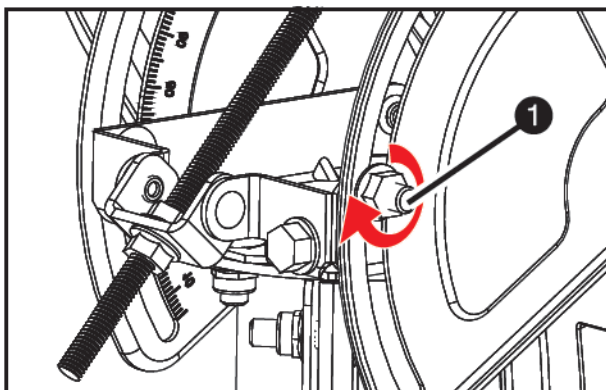


■ Inversez le sens de rotation de la vis jusqu'à ce que la valeur du SQF Actuel **égale la valeur** de SQF Max.



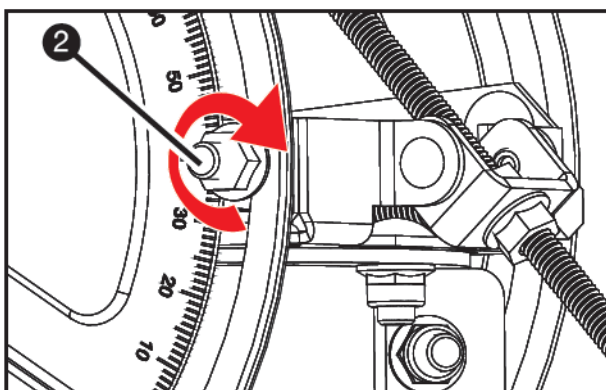
■ Repositionnez en butée l'écrou de verrouillage n°3 de la vis de réglage de l'élévation.

Vous pouvez effectuer cette opération à la main.



■ Serrez à leur maximum les écrous de verrouillage n°1 et n°2.

Procédez peu à peu, et alternativement, afin de conserver la même valeur de SQF Actuel.



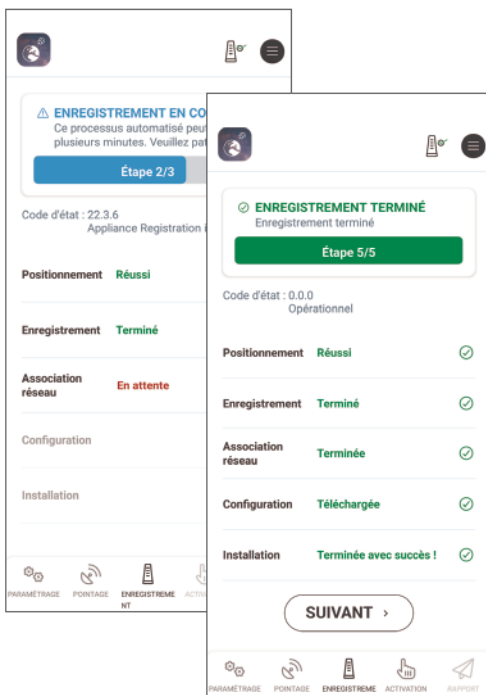
5

AUTO CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE POINTAGE

→ Si vous ne souhaitez / pouvez pas utiliser l'appli **Nordnet Satellite**, reportez-vous directement à la page 25.

Méthode 1 : Utilisation de l'appli **Nordnet Satellite**

Cette opération peut être réalisée à l'intérieur de votre habitation, à proximité de la NordnetBox.



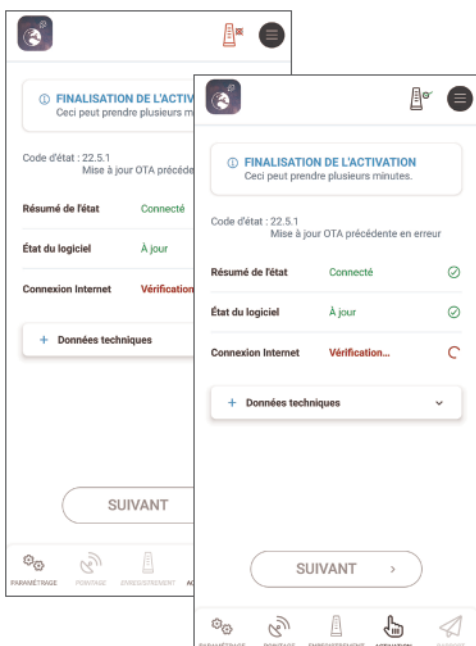
■ Le modem procède alors à un auto-contrôle de sa qualité de pointage et s'enregistre sur le réseau satellite.

Cette opération ne dure qu'une à deux minutes.

Des codes d'état apparaissent à l'écran durant cet auto-contrôle. N'en tenez pas compte.

*Si la ligne « **Positionnement** » n'obtenait pas de coche verte au bout d'une dizaine de minutes, renouvelez les manipulations d'affinage du pointage décrites dans le chapitre 2.*

■ L'enregistrement terminé avec succès, le bouton **SUIVANT** → apparaît. Appuyez dessus pour passer à l'étape suivante.



■ **Nordnet Satellite** procède à présent à diverses opérations automatisées de contrôle de la clé saisie et de configuration de votre abonnement.

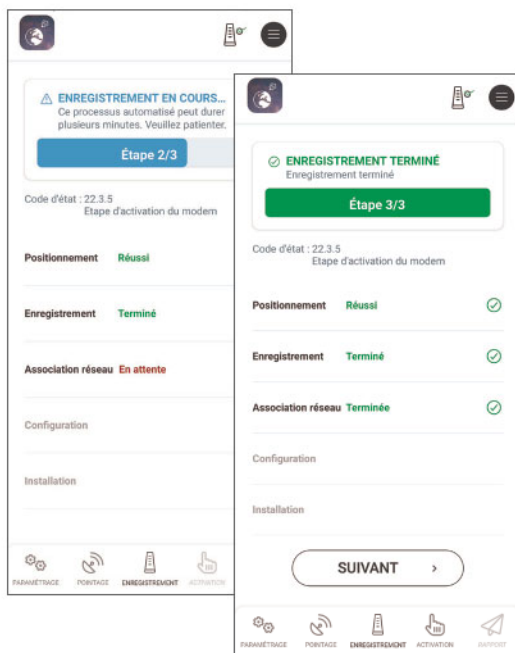
L'opération peut prendre jusqu'à une dizaine de minutes durant lesquelles nous vous invitons à patienter.

Là encore, la communication avec le modem peut être interrompue à plusieurs reprises. Ceci est un comportement tout-à-fait normal (consultez l'annexe 2 du présent guide pour plus de détail).

■ Auto-contrôle de la qualité de pointage et enregistrement du modem sur le réseau satellite



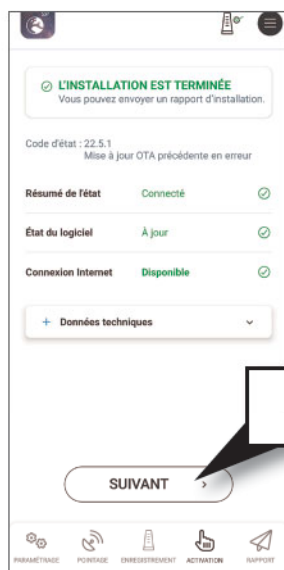
- Une fois vos manipulations terminées, appuyez sur le bouton **Suivant** →.



Le modem procède alors à un auto-contrôle de sa qualité de pointage et s'enregistre sur le réseau satellite.

Cette opération ne dure qu'une à deux minutes.

- L'enregistrement terminé avec succès, le bouton **Suivant** → apparaît. Appuyez dessus pour passer à l'étape suivante.

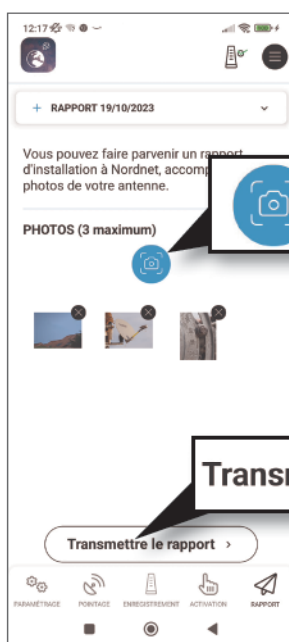


- L'étape d'activation terminée avec succès, le bouton **SUIVANT** → apparaît. Appuyez dessus pour passer à l'étape suivante.

La correction du pointage est donc terminée.

→ Vous pouvez à présent procéder à l'envoi éventuel d'un rapport d'installation et à un test de navigation sur le site Internet de votre choix.

** Si ce n'est pas le cas, contactez l'assistance technique de Nordnet.*



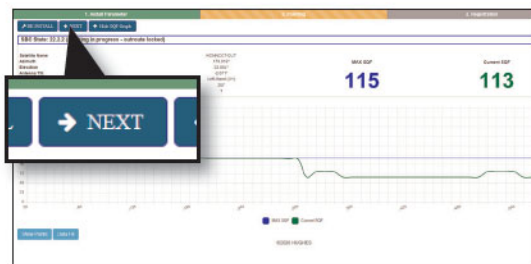
Si vous le souhaitez, vous pouvez transmettre un rapport d'installation à Nordnet accompagné de photos de votre parabole, de la ligne de vue vers le satellite, etc.

Celui-ci sera intégré à votre dossier-client et pourrait servir à nos techniciens si vous étiez amené à contacter nos services d'assistance à l'avenir.

- Pour ajouter une photo au rapport, appuyez sur l'icône représentant un appareil photo (sur un smartphone Android, une fenêtre de demande d'autorisation d'utilisation de la caméra de l'appareil peut éventuellement apparaître et il vous faudra valider celle-ci).

- Une fois vos photos prises (3 au maximum), appuyez sur le bouton **Transmettre le rapport**.

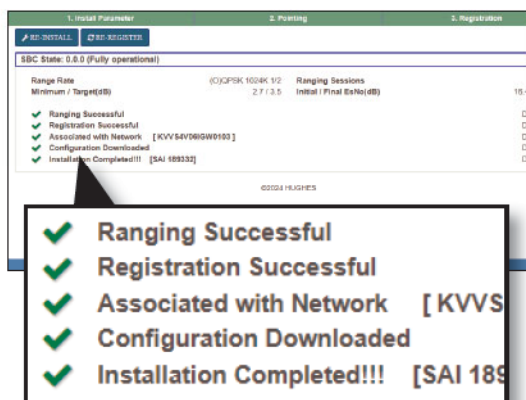
Méthode 2 : Utilisation de l'interface du modem



- Une fois vos manipulations terminées, cliquez sur le bouton **→ Next**.

Le modem procède alors à un auto-contrôle de sa qualité de pointage et s'enregistre sur le réseau satellite.

Cette opération ne prend que quelques minutes.



- **Patientez** jusqu'à obtention des cinq coches vertes, telles qu'illustrées ci-contre.

Il est parfois possible que des codes d'erreurs apparaissent temporairement à l'écran durant cet auto-contrôle. N'en tenez pas compte. Si l'opération prenait toutefois plus de 10 minutes, nous vous invitons à renouveler les manipulations d'affinage du pointage.

Si certaines coches vertes sont remplacées par des croix rouges, cliquez sur le bouton « RE-REGISTER ».

La correction du pointage est donc terminée.

→ Vous pouvez à présent procéder à un test de navigation sur le site Internet de votre choix.

ANNEXE 1 : ERREURS ET MESSAGES COURANTS DANS L'APPLI *NORDNET SATELLITE*

■ PERTES DE CONNEXION À LA NORDNETBOX (WI-FI) OU AU MODEM SATELLITE



L'appli *Nordnet Satellite*, lorsque vous utilisez sa fonction **Pointer**, dialogue constamment avec le modem relié à la NordnetBox et à votre antenne parabolique selon le schéma :

Smartphone ↔ NordnetBox ↔ Modem ↔ Parabole

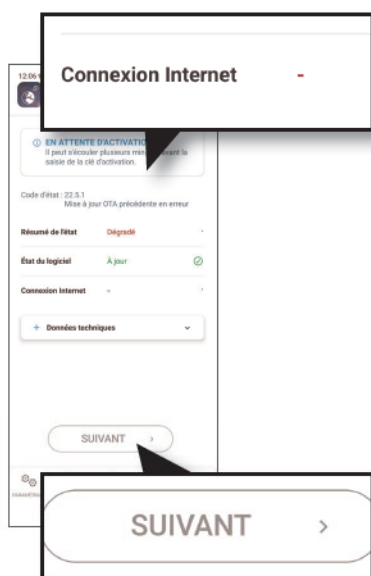
Toute perte de connexion avec le modem ou avec la NordnetBox provoque l'apparition de l'icône rouge illustrée ci-contre.

Voici le tableau des principaux cas pouvant survenir.

Message d'erreur	Description & dépannage
« ATTENTION : Soit votre téléphone n'est pas connecté via Wi-Fi à la NordnetBox, soit le modem Satellite n'est pas connecté à la NordnetBox. »	<p>Le message, explicite, peut apparaître à l'étape initiale (Paramétrage) de la fonctionnalité Pointer. L'appli <i>Nordnet Satellite</i> n'arrive pas à joindre le modem.</p> <p>Trois possibilités pour expliquer la présence du message :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Votre smartphone n'est pas connecté à la NordnetBox en Wi-Fi → Connectez votre smartphone en Wi-Fi à la box et vérifiez que c'est le seul réseau Wi-Fi auquel il peut se connecter (vérifiez qu'il ne tente pas de basculer vers un autre réseau qu'il connaîtrait déjà). • Votre smartphone est trop éloigné de la NordnetBox et le signal Wi-Fi n'arrive pas jusqu'à lui. → Rapprochez-vous de la NordnetBox pour vérifier que le signal est capté correctement et demandez à une tierce personne de vous communiquer oralement les informations utiles, comme le "SQF Actuel", lorsque vous manipulerez la parabole de votre côté. • La NordnetBox n'est pas allumée OU le modem n'est pas correctement branché à la NordnetBox (ou il n'est pas allumé). → Vérifiez les branchements tels qu'ils sont décrits dans la notice d'assemblage du Kit Satellite. <p>Si le problème persiste, contactez l'Assistance Technique Nordnet.</p>

Message	Description & dépannage
<p>« <i>Le modem redémarre.</i> »</p> <p>OU</p> <p>« <i>Redémarrage du modem en cours...</i> »</p>	<p>Le message peut apparaître à l'étape initiale (Paramétrage) de la fonctionnalité Pointer après que le modem ait été configuré. L'application <i>Nordnet Satellite</i> n'arrive pas à joindre le modem car ce dernier est en train de redémarrer.</p> <p>Patiencez le temps que le modem redémarre (1 à 2 minutes lui suffisent). L'icône rouge laissera alors sa place à l'icône verte et bleue.</p>
<p>« <i>La mise à jour prend plusieurs minutes et le modem peut être amené à redémarrer plusieurs fois.</i> »</p>	<p>Le message apparaît à la quatrième étape (Activation) de la fonctionnalité Pointer. L'appli <i>Nordnet Satellite</i> n'arrive pas à joindre le modem car ce dernier est en train de redémarrer suite à sa mise à jour réalisée de manière automatisée.</p> <p>Lors de cette étape, il est possible que le phénomène se produise à plusieurs reprises (plusieurs mises à jour pouvant être nécessaires).</p> <p>Patiencez le temps que le modem redémarre. L'icône rouge laissera alors sa place à l'icône verte et bleue.</p>

■ L'APPLI SEMBLE STAGNER À L'ÉTAPE « ACTIVATION » SANS JAMAIS ATTEINDRE UN ÉTAT OPÉRATIONNEL



L'appli *Nordnet Satellite*, lorsque vous utilisez sa fonction **Pointer**, réalise plusieurs opérations de paramétrage et de mise à jour du modem satellite durant l'étape appelée "Activation". Celles-ci sont automatisées et peuvent vous paraître relativement longues.

Néanmoins, dans certains cas, des erreurs peuvent survenir et empêcher *Nordnet Satellite* de passer à l'étape finale appelée "Rapport". Vous avez alors la sensation qu'elle stagne et n'atteindra pas l'état *Opérationnel* attendu dans l'illustration présentée en page 24, le bouton **Suivant** → restant désespérément grisé.

- Vérifiez toujours que votre smartphone est connecté à la NordnetBox et que le modem est toujours joignable (vérifiez la couleur de l'icône du modem, en haut à droite dans la fenêtre de l'appli *Nordnet Satellite*).

Au besoin, redémarrez la NordnetBox.

Vous trouverez ci-après une liste des Codes d'état liés aux erreurs les plus courantes.

Code d'état	Description & dépannage
22.3.11 Erreur de transmission vers la passerelle	<p>Le Kit Satellite n'arrive pas à dialoguer correctement avec la plateforme technique d'Eutelsat, opérateur du satellite Konnect VHTS.</p> <p>Vérifiez que le câble n'est pas soumis à un éventuel parasitage électromagnétique (présence d'un groupe électrogène, câble à Haute-Tension, climatisation...). Vérifiez les branchements du câble, à l'arrière du modem et sur la tête d'émission/réception. Vérifiez le sertissage des fiches de type «F» et, au moindre doute, coupez la fiche qui vous semble problématique et procédez au montage d'une fiche neuve (Nordnet vous a livré plusieurs fiches de secours dans le Kit). NB : pensez à couper l'alimentation électrique du modem avant tout nouveau sertissage !!!</p> <p>Si le problème persiste, contactez l'Assistance Technique Nordnet.</p>
22.3.24 Déménagement du matériel non autorisé	<p>Le Kit Satellite essaie de s'enregistrer sur la plateforme technique d'Eutelsat, opérateur du satellite Konnect VHTS, en fournissant d'autres coordonnées géographiques que celles utilisées initialement lors de sa toute première installation.</p> <p>Dans l'application, reprenez intégralement la procédure « Pointer ».</p> <p>Assurez-vous de saisir impérativement les coordonnées géographiques que Nordnet vous a communiquées dans l'encart « Vos données de pointage et d'activation » du courrier ou de l'e-mail de Bienvenue que vous avez reçu lors de votre abonnement.</p> <p>Bien entendu, ne procédez pas à nouveau aux opérations physiques de pointage. Votre antenne n'a nullement ici besoin de voir son orientation être modifiée.</p>

■ L'ÉTAPE « ENREGISTREMENT » EST EN ÉCHEC

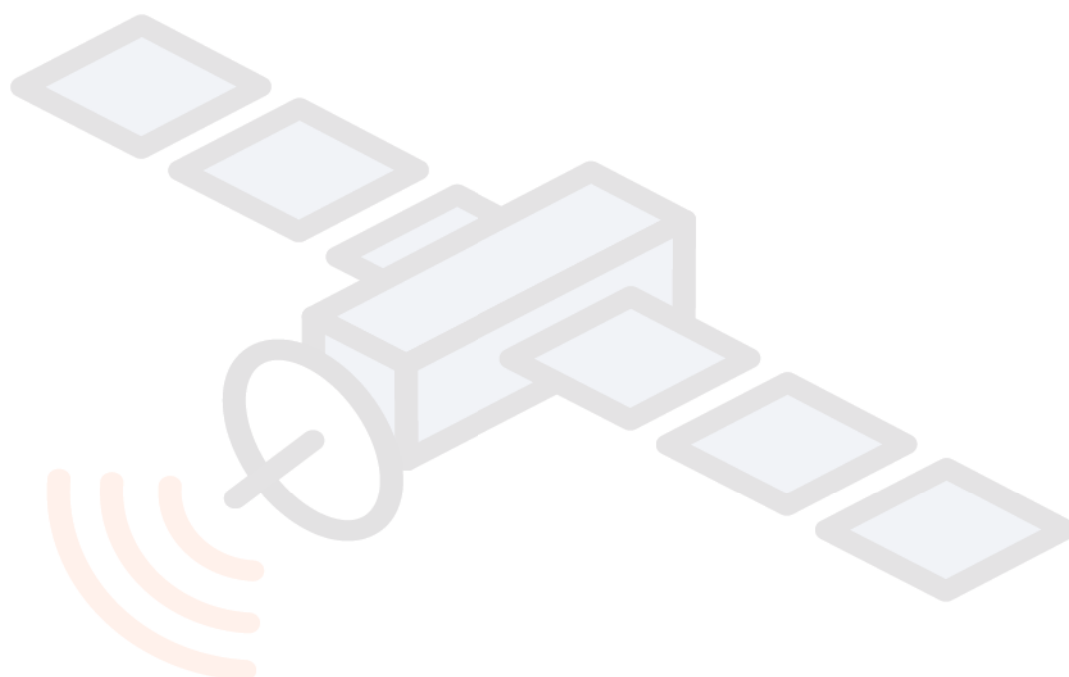


Enregistrement En échec

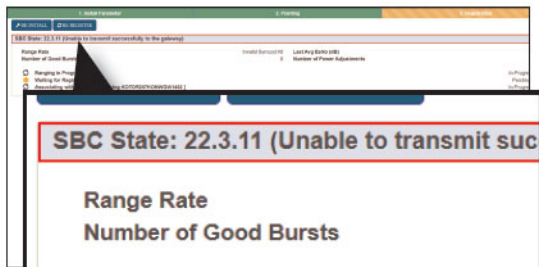
L'étape d'enregistrement peut laisser apparaître un état "En échec".

Relancez l'intégralité de la procédure « Pointer » de l'application Nordnet Satellite.

Si le problème persiste, contactez l'Assistance Technique Nordnet.



ANNEXE 2 : ERREURS ET MESSAGES COURANTS DANS L'INTERFACE DU MODEM



L'interface du modem peut afficher des messages et codes d'erreurs, comme illustré ci-contre.

Voici le tableau des erreurs les plus fréquemment rencontrées.

Code erreur	Description & dépannage
22.3.11 Unable to transmit successfully to the Gateway	<p>Le Kit Satellite n'arrive pas à dialoguer correctement avec la plateforme technique d'Eutelsat, opérateur du satellite Konnect VHTS.</p> <p>Vérifiez que le câble n'est pas soumis à un éventuel parasitage électromagnétique (présence d'un groupe électrogène, câble à Haute-Tension, climatisation...). Vérifiez les branchements du câble, à l'arrière du modem et sur la tête d'émission/réception. Vérifiez le sertissage des fiches de type «F» et, au moindre doute, coupez la fiche qui vous semble problématique et procédez au montage d'une fiche neuve (Nordnet vous a livré plusieurs fiches de secours dans le Kit). NB : pensez à couper l'alimentation électrique du modem avant tout nouveau sertissage !!!</p> <p>Si le problème persiste, contactez l'Assistance Technique Nordnet.</p>
22.3.24 Registration failed because terminal move not allowed	<p>Le Kit Satellite essaie de s'enregistrer sur la plateforme technique d'Eutelsat, opérateur du satellite Konnect VHTS, en fournissant d'autres coordonnées géographiques que celles utilisées initialement lors de sa toute première installation.</p> <p>Cliquez sur le bouton «RE-INSTALL» et vérifiez les coordonnées géographiques utilisées. Celles-ci doivent correspondre à celles qui vous ont été communiquées par Nordnet dans l'encart « Vos données de pointage et d'activation » du courrier ou de l'e-mail de Bienvenue que vous avez reçu lors de votre abonnement.</p> <p>Corrigez-les au besoin et poursuivez vos opérations. Si le problème persiste, contactez le Service Clients Nordnet.</p>

Photos et illustrations :
Copyright © 2013-2024 Hughes Network Systems LLC., Nordnet S.A. Tous droits réservés.

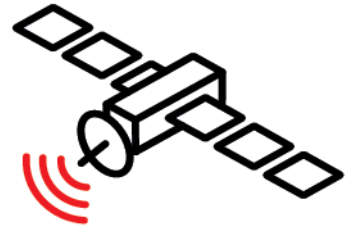
Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google LLC.

IOS est une marque ou une marque déposée de Cisco aux États-Unis et dans d'autres pays,
et est utilisée sous licence.

Apple, le logo Apple, App Store, iPad, iPhone, iCloud+ et Mac sont des marques d'Apple Inc.,
déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales citées dans ce document sont la propriété exclusive
de leurs détenteurs respectifs.

Copyright © 2024 Nordnet S.A.



Une question ?

Retrouvez-nous sur

<https://assistance.nordnet.com>

ou sur

www.nordnet.com, rubrique **contactez-nous**

ou par téléphone au **3420** (service gratuit + prix d'appel).



.nordnet.
nos solutions Internet vous ouvrent le monde