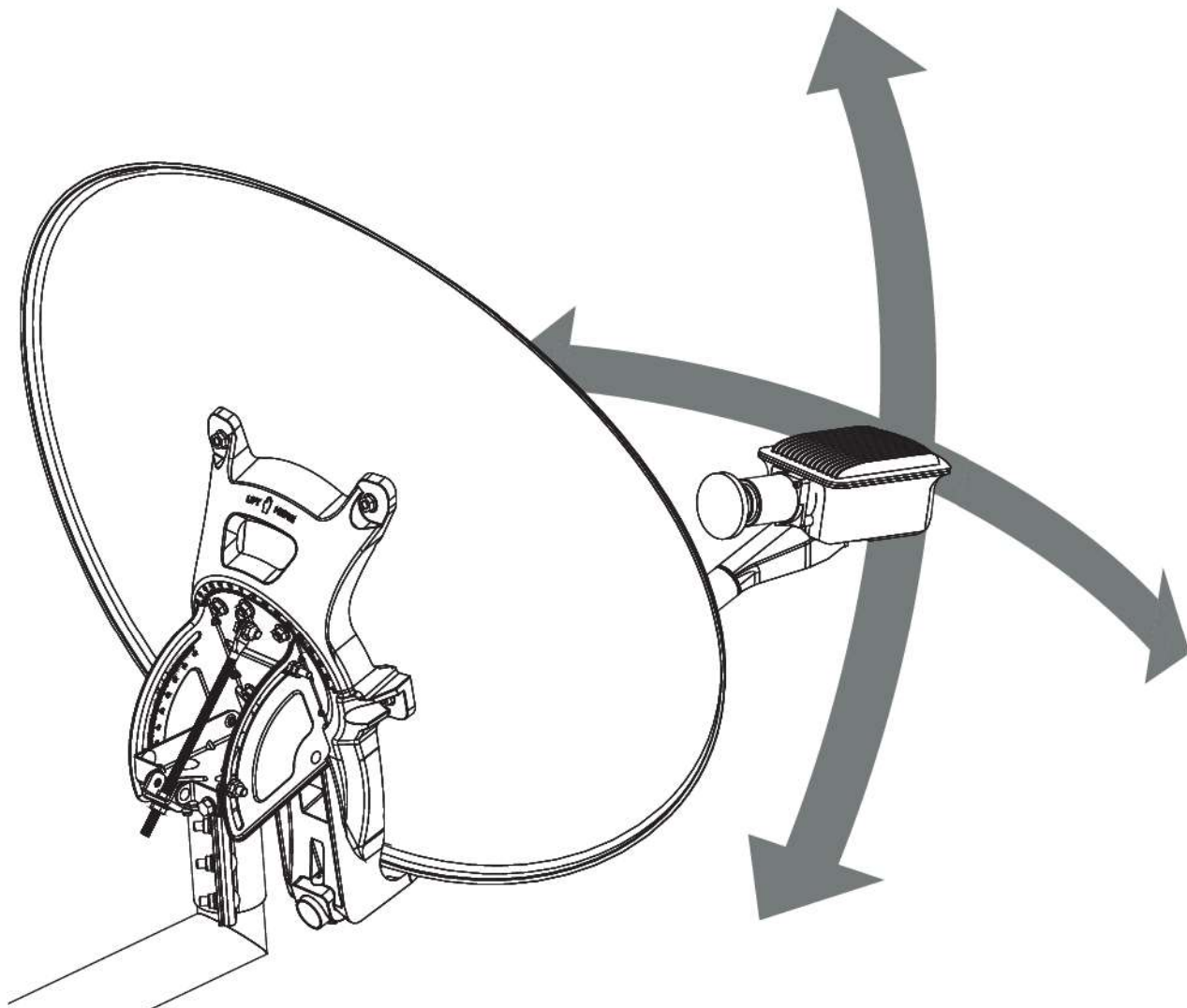


KIT SATELLITE - TYPE K1



2

GUIDE PRATIQUE DU POINTAGE

AVEC L'APPLICATION *NORDNET SATELLITE*

Ed. 26.04

.nordnet.

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



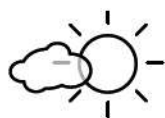
Nous vous invitons à prendre toutes les précautions utiles afin d'éviter que votre appareil mobile puisse être endommagé lors des manipulations liées au pointage. A défaut, Nordnet ne saurait être tenue responsable de tout dommage causé à votre appareil à cette occasion.



Prévoyez une à deux heures pour réaliser le pointage de l'antenne parabolique de votre Kit Satellite Nordnet et procéder aux éventuelles finitions d'installation (passage des câbles sous goutte, etc.).



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.



- Désactivez toute connexion Internet mobile sur votre smartphone («données mobiles», «connexion de données» ou encore «données cellulaires» selon la terminologie employée sur votre appareil). Elle pourrait entraver le déroulement des opérations de pointage et la communication entre le smartphone et le modem satellite.



- Stoppez toute appli de type VPN qui serait éventuellement active sur votre smartphone. **Pour rappel, les VPN sont notamment utilisés dans le cadre du télétravail de façon à fournir une connexion sécurisée vers le réseau d'une entreprise.**

Si vous êtes client iCloud+® d'Apple, la fonctionnalité de *Relais Privé iCloud* doit impérativement être désactivée durant le pointage de votre Kit Satellite.

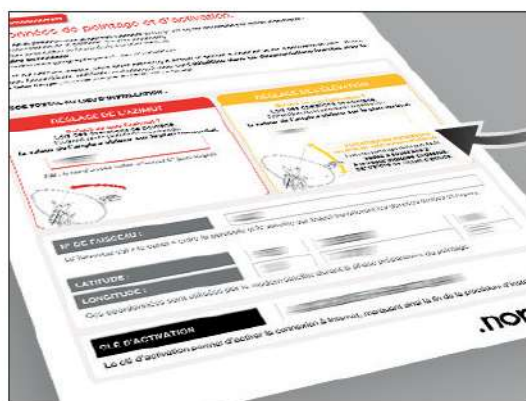
SOMMAIRE

①	PRÉPARATION	4
	Document « Vos données de pointage et d'activation »	4
	Connexion de votre smartphone à la NordnetBox et activation des services de localisation	4
	Point d'attention relatif aux manipulations de la parabole.....	5
②	POINTAGE	6
	Démarrage de l'assistant d'installation de l'application <i>Nordnet Satellite</i>	6
	Préréglage de l'élévation	9
	Préréglage de l'azimut.....	12
	Affinage du pointage.....	14
③	ACTIVATION DE VOTRE ABONNEMENT NORDNET	22
④	FINITIONS	25
⑤	INSTALLATION DES MATÉRIELS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES	26
	ANNEXE	27

1

PRÉPARATION

DOCUMENT « VOS DONNÉES DE POINTAGE ET D'ACTIVATION »



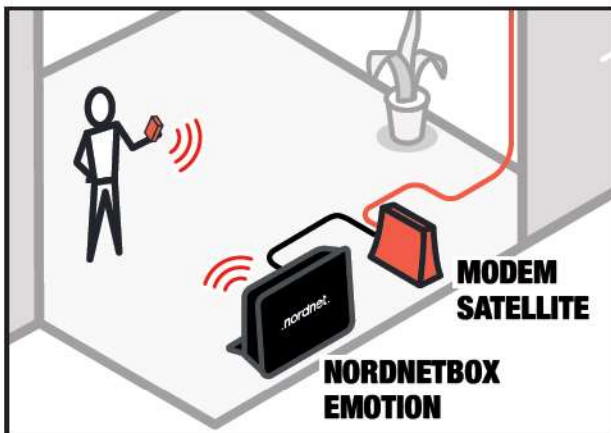
- Si ce n'est déjà fait, mettez de côté l'e-mail de Bienvenue que Nordnet vous a fait parvenir suite à votre abonnement.

L'encart « Vos données de pointage et d'activation » contient des paramètres que vous utiliserez pour effectuer le pointage de votre antenne (la **latitude** et la **longitude**) et activer votre abonnement (la **clé d'activation**).

CONNEXION DE VOTRE SMARTPHONE À LA NORDNETBOX ET ACTIVATION DES SERVICES DE LOCALISATION (GPS)

- Repérez le nom du réseau Wi-Fi de la NordnetBox. Il 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 »).





- Utilisez les informations identifiées précédemment sur l'étiquette de votre NordnetBox afin de connecter votre smartphone maintenant.



- Si ce n'est déjà fait, activez les services de localisation sur votre smartphone. Ceux-ci sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application mobile Nordnet Satellite.

■ 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.

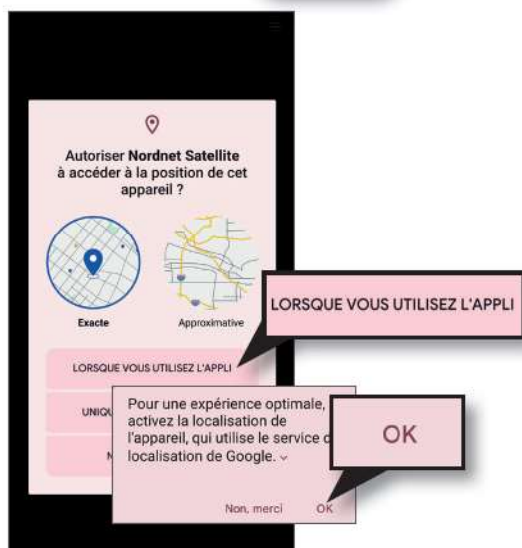


2

POINTAGE

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

Afin de vous aider dans les démarches de pré-réglage puis d'affinage du pointage, un système de type « assistant d'installation » a été intégré à l'application *Nordnet Satellite*. Vous pourrez ainsi parfaitement ajuster l'orientation de l'antenne en vous basant sur la lecture de la puissance du signal reçu depuis l'écran de votre smartphone.



- Si ce n'est déjà fait, ouvrez l'application *Nordnet Satellite*.

- Sur Android, il est possible qu'un message vous demande d'autoriser l'appli à accéder à la position **précise** de l'appareil.

Appuyez sur le bouton **LORSQUE VOUS UTILISEZ L'APPLI**.

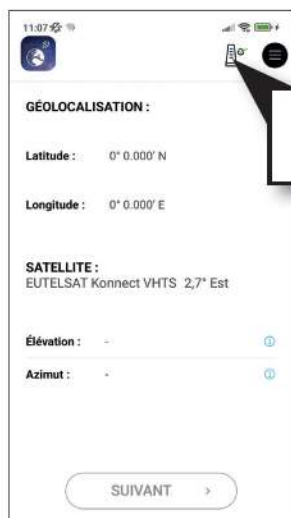
Si vous refusez, l'appli ne pourrait pas assurer avec succès sa fonction d'aide au pointage de l'antenne.

- Sur certains smartphones, il est également possible qu'un message relatif à l'activation de la localisation de l'appareil s'affiche. Là encore, et pour les mêmes raisons que celles évoquées ci-dessus, répondez par **OK** à la demande.



- Appuyez sur le bouton **Pointer**.

Si l'application vous demande quel est le Kit Satellite en votre possession, indiquez le modèle « K1 ».



■ 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.*



■ Si la communication est établie, une fenêtre s'ouvre pour vous demander de saisir des coordonnées (appuyez sur l'icône représentant un stylo si la fenêtre n'apparaît pas).

■ Saisissez alors la **latitude** et la **longitude** que Nordnet vous a fait parvenir dans l'encart « Vos données de pointage et d'activation » de votre e-mail de Bienvenue et validez.

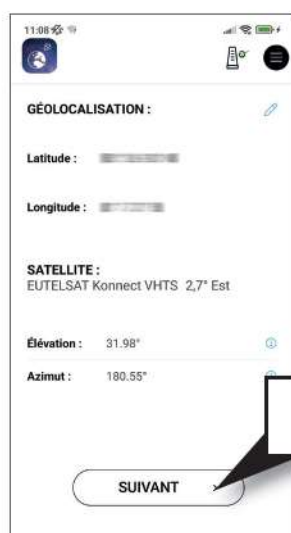
Respectez le format de saisie divisé en trois champs distincts pour chacune des deux coordonnées :

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

IMPORTANT

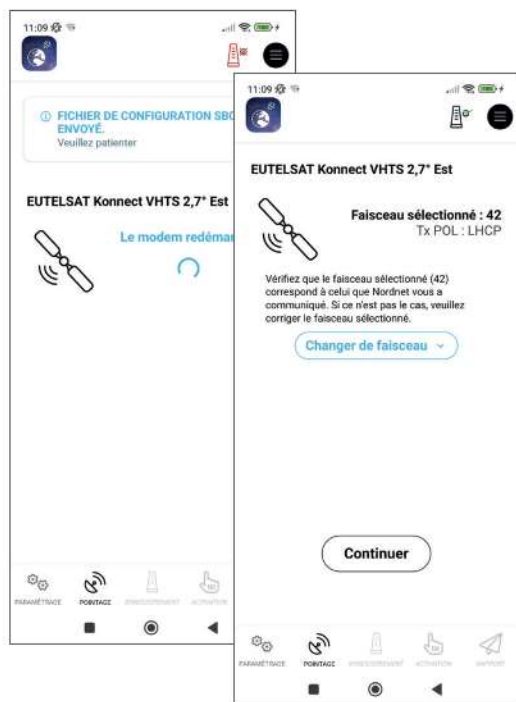


N'utilisez jamais d'autres coordonnées géographiques que celles qui vous ont communiquées par Nordnet !



SUIVANT

■ Une fois les coordonnées saisies, 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 ce dernier 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 « Vos 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**.



Valeurs données à titre d'exemple uniquement

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

Lors des opérations de 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.

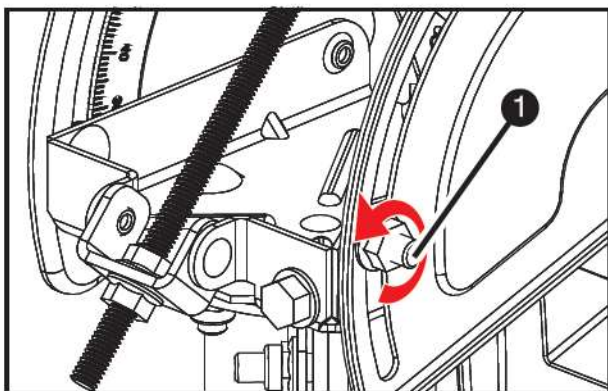
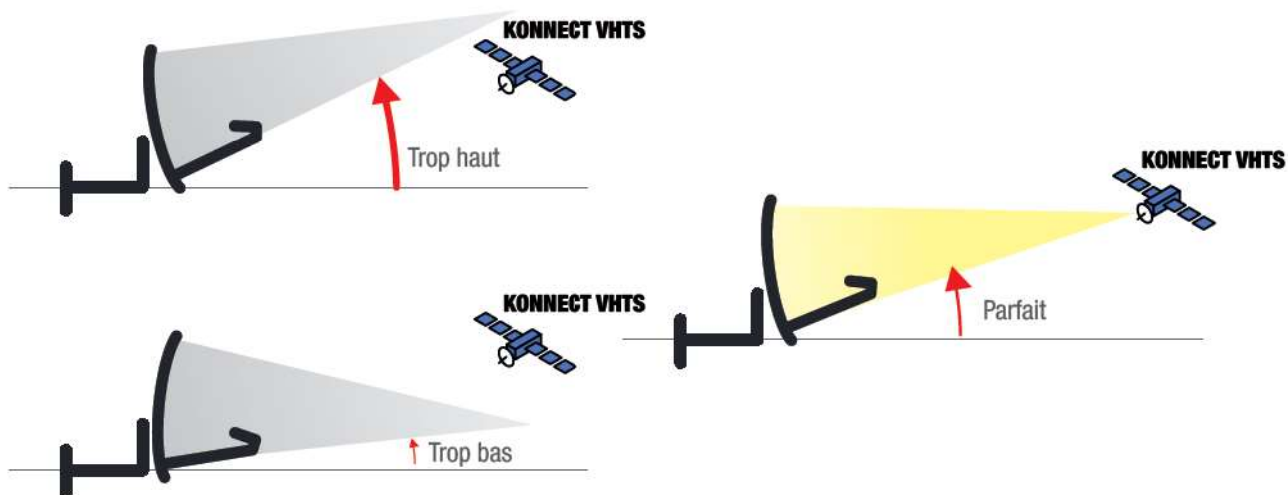
SQF Actuel représentera le niveau de signal capté par la parabole en temps-réel.



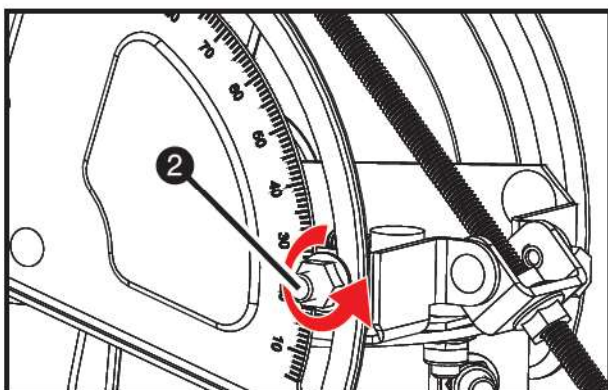
Si le signal Wi-Fi provenant de la NordnetBox est trop faible pour être utilisé à l'extérieur de votre habitation, demandez à la personne qui vous accompagne de vous communiquer oralement les valeurs SQF Max. et SQF Actuel lorsque ce sera nécessaire.

■ PRÉ-RÉGLAGE DE L'ÉLÉVATION

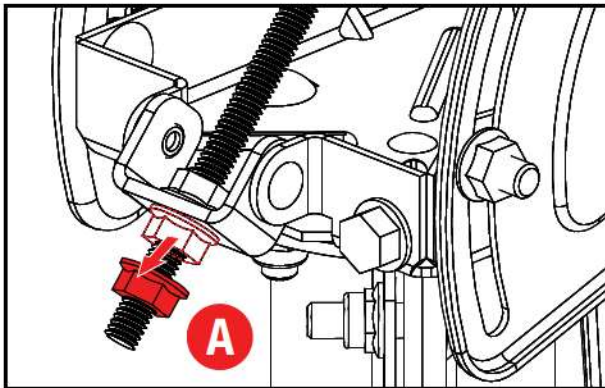
L'objectif des manipulations à venir est de régler l'orientation verticale de l'antenne pour que celle-ci pointe à la bonne hauteur et capte le signal du satellite.



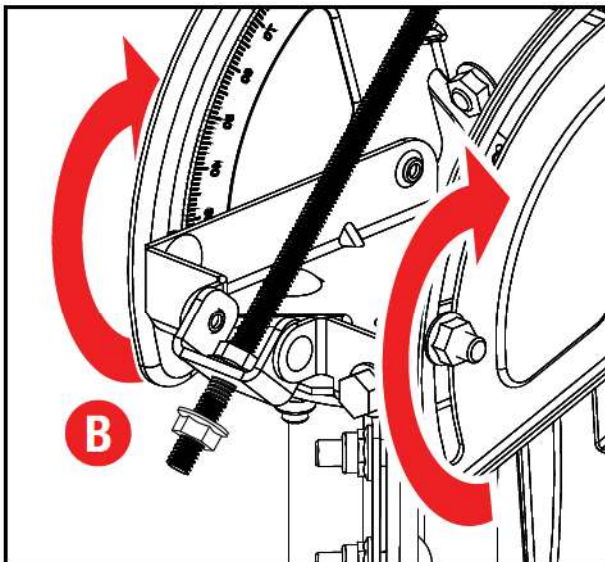
- Desserrez l'écrou latéral (n°1 ci-contre) situé sur la droite du mécanisme de réglage du pointage afin de rendre le boulon légèrement lâche.



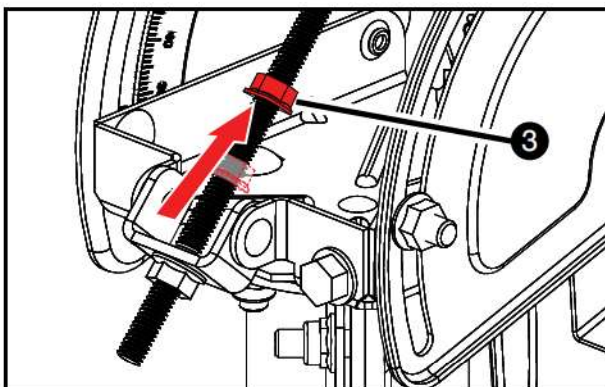
- Réalisez la même opération avec l'écrou latéral de gauche (n°2 ci-contre).



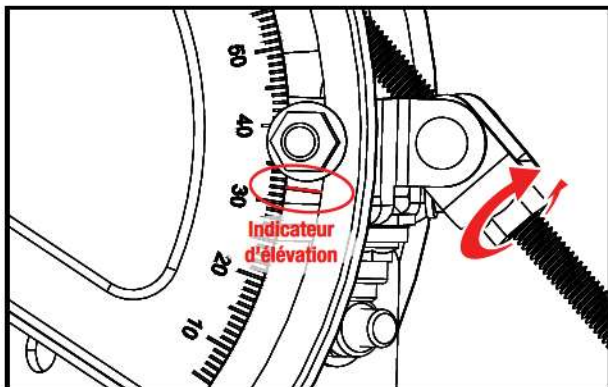
■ Desserrez l'écrou de réglage de l'élévation (point A) de façon...



... à pouvoir basculer légèrement le mécanisme de réglage du pointage vers l'avant (point B ci-contre).

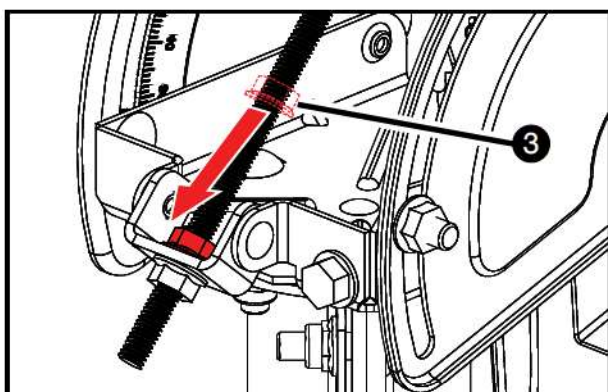
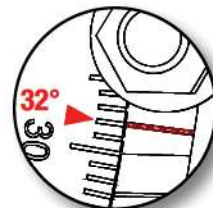


■ Le basculement aura eu pour effet de libérer l'accès à l'écrou de verrouillage n°3 de la vis de réglage de l'élévation. Dévissez alors simplement celui-ci comme illustré ci-contre.



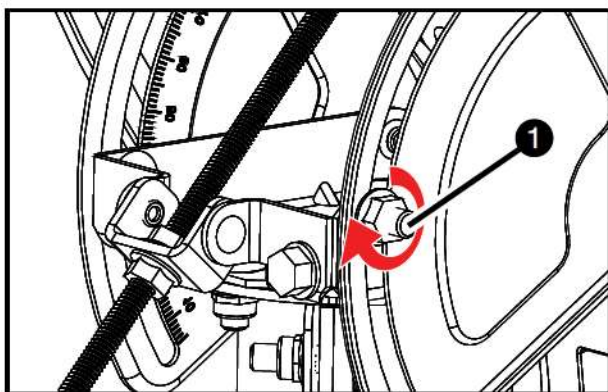
■ Faites tourner dans le sens horaire ou anti-horaire la vis de réglage de l'élévation afin de faire correspondre l'indicateur latéral (il s'agit de la rainure située sous l'écrou : cf. illustrations) avec la valeur d'élévation figurant dans le document « Vos données de pointage et d'activation » que Nordnet vous a fait parvenir.

Exemple : 32° pour LILLE
 Sens horaire : augmente l'élévation
 Sens anti-horaire : diminue l'élévation

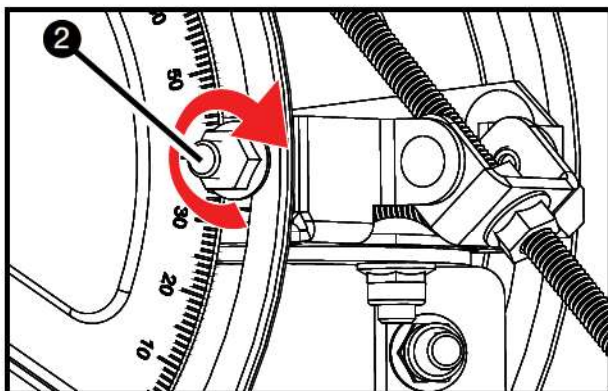


■ Repositionnez en butée l'écrou de verrouillage n°3 de la vis de réglage de l'élévation.

Vous pouvez à nouveau effectuer cette opération à la main. Nul besoin d'outil avec cet écrou !



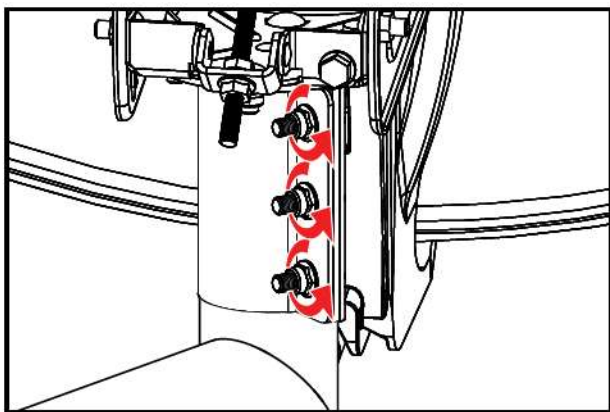
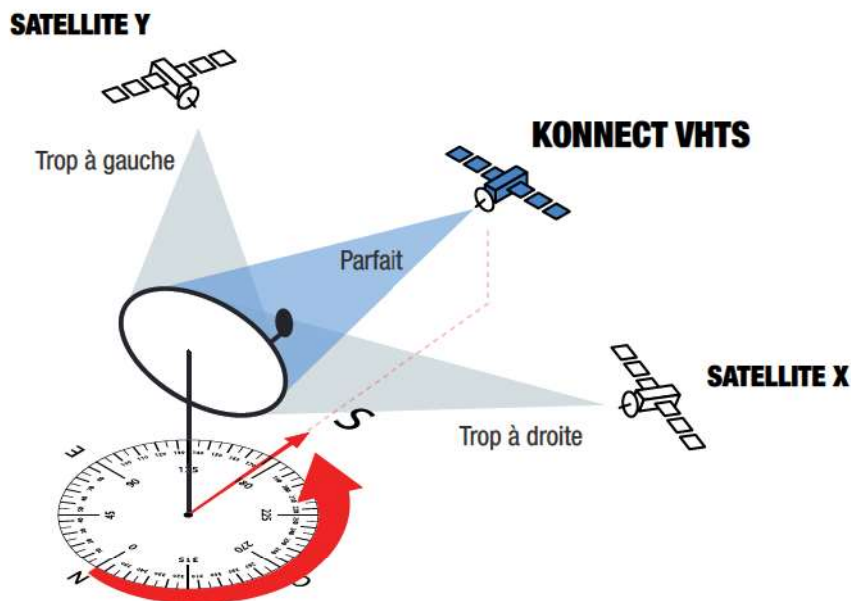
■ Resserrez les écrous latéraux n°1...



...et n°2.

■ PRÉ-RÉGLAGE DE L'AZIMUT

L'objectif des manipulations à venir est de régler l'orientation horizontale de l'antenne pour que celle-ci pointe dans la direction du satellite et capte le signal de ce dernier.

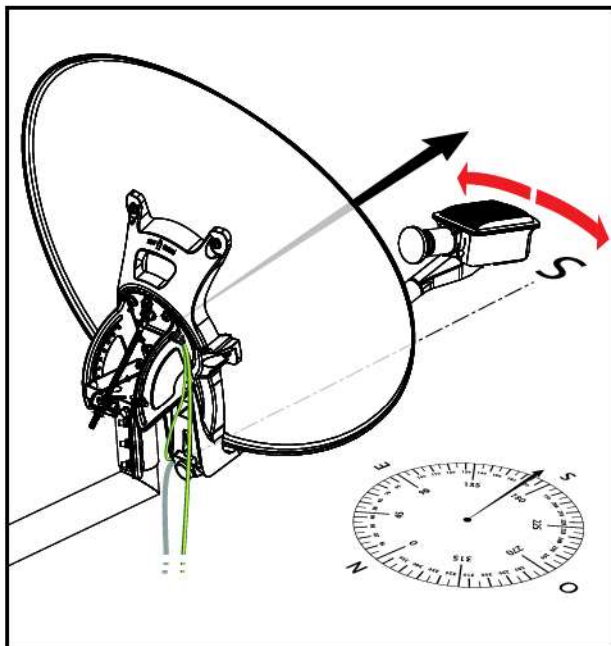


- Desserrez très légèrement les trois écrous de la mâchoire du mécanisme de réglage du pointage.



- **Dos au Nord**, prenez un point de repère correspondant à la position approximative du satellite telle que l'application vous l'a indiquée lorsque vous avez sélectionné l'emplacement d'installation de votre parabole.

Ce point de repère peut être un arbre au loin, le toit d'un bâtiment, etc.



- Orientez alors manuellement la parabole vers ce point de repère en la faisant glisser **très lentement** vers la gauche ou la droite.

Dès que la valeur SQF Actuel dépasse 40, stoppez vos manipulations.

SQF Max.	SQF Actuel
56	55

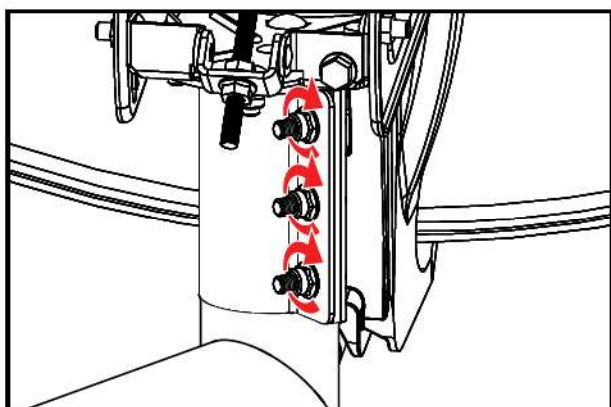
Valeurs données à titre d'exemple uniquement

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.

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.



- Une fois le SQF Actuel supérieur à 40, serrez peu à peu, et alternativement, les trois écrous à leur maximum.

Agissez délicatement de façon à conserver le même niveau de SQF Actuel.

NB : Ne gardez maintenant plus en tête la valeur 40. Il vous faudra largement surpasser celle-ci durant les manipulations d'affinage du pointage qui vont suivre.

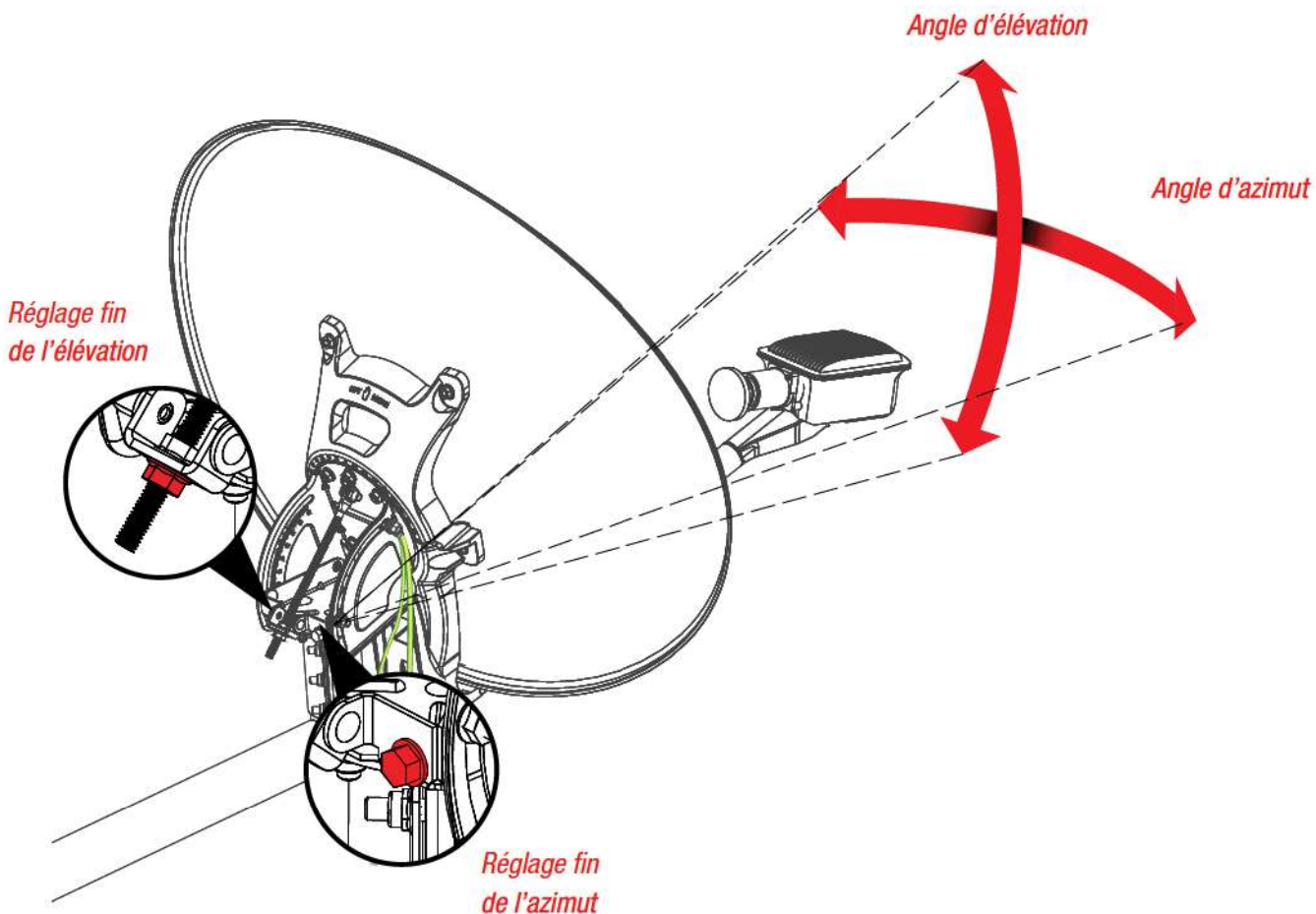
■ AFFINAGE DU POINTAGE

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.

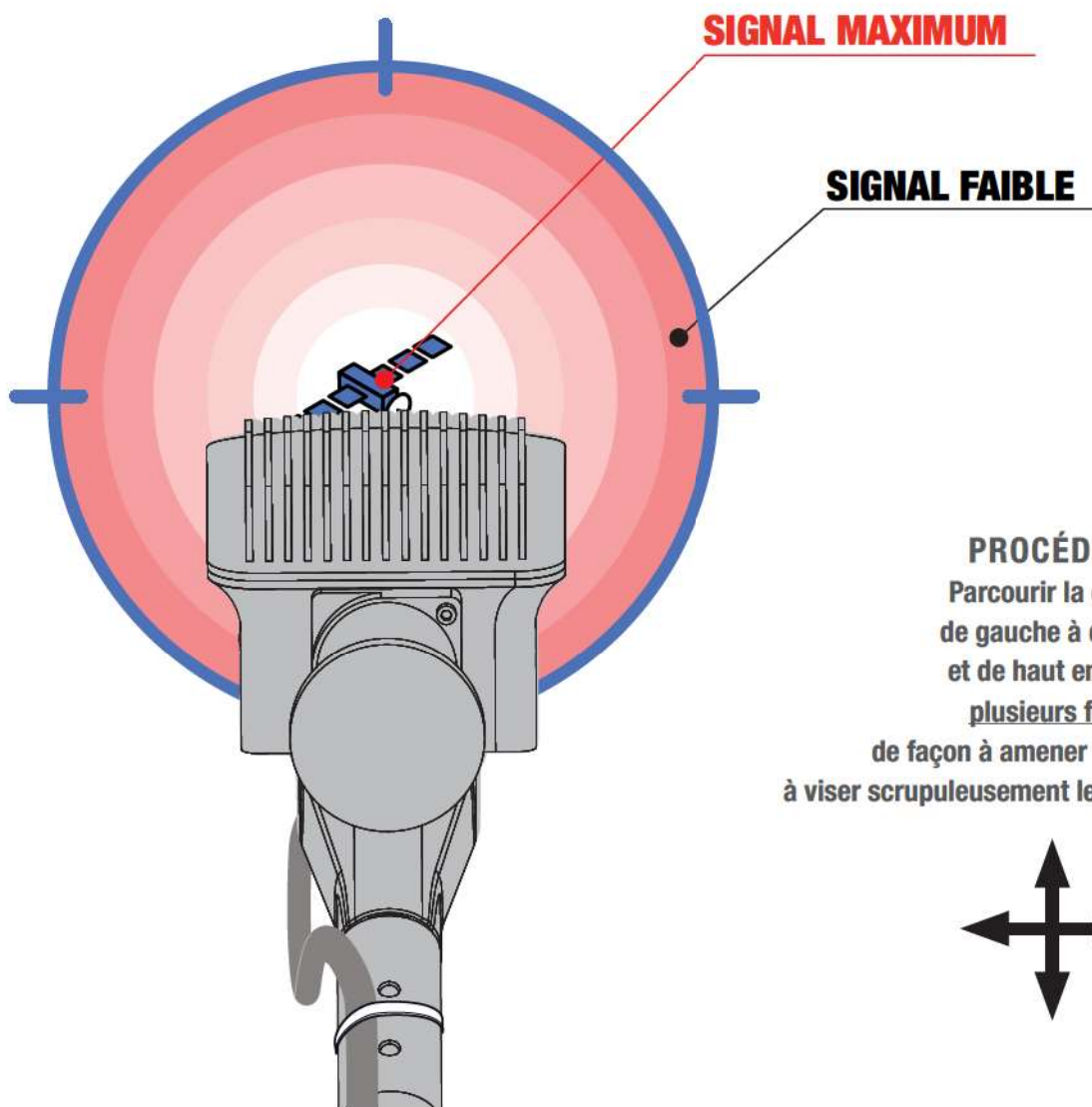


ATTENTION

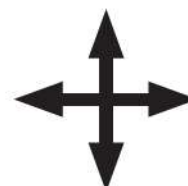
La procédure qui va suivre permet au modem d'obtenir une vision très précise de la position du satellite dans le ciel. Afin de bien appréhender ce concept, imaginez une cible dont le centre est occupé par le satellite.

- 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 préétabli.

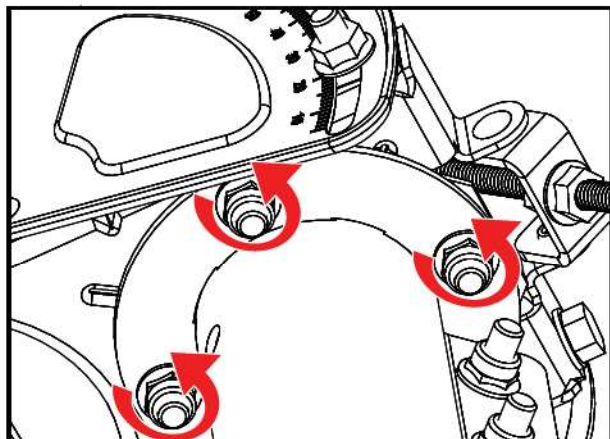
L'affinage consiste successivement, pour l'un puis l'autre des deux axes de réglage (*haut/bas* et *droite/gauche*), à démarrer d'un bord de la cible, à en passer le centre, à rejoindre l'autre bord puis enfin à revenir au centre à plusieurs reprises.



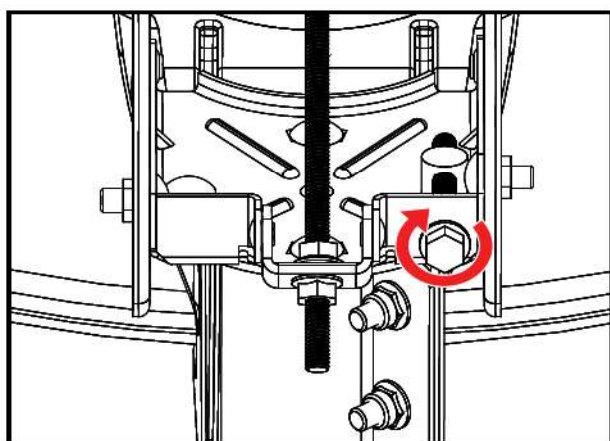
PROCÉDÉ :
Parcourir la cible
de gauche à droite
et de haut en bas
plusieurs fois
de façon à amener la parabole
à viser scrupuleusement le centre de celle-ci.



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

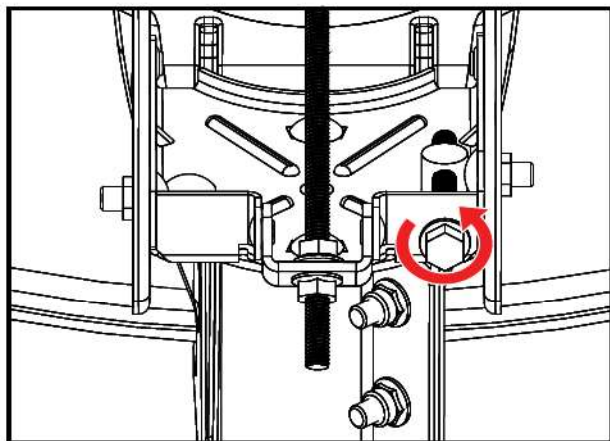
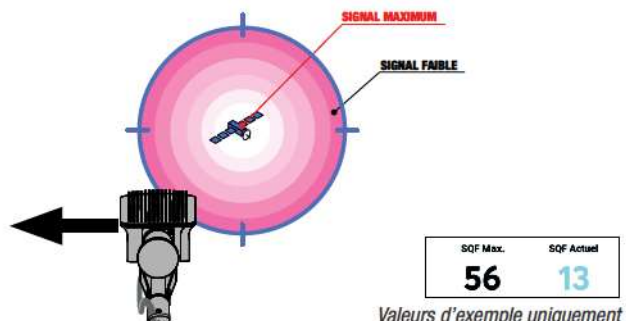


■ Desserrez légèrement les trois écrous de verrouillage du réglage de l'azimut situés sur la face inférieure du mécanisme, comme illustré sur la figure ci-contre, afin de rendre lâches leurs boulons respectifs.

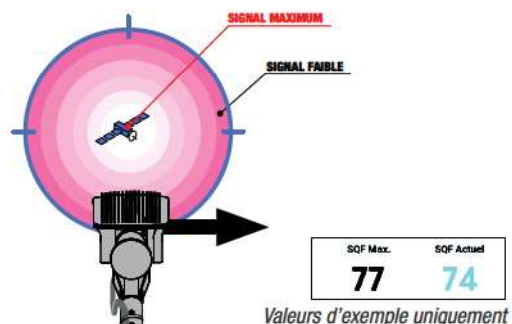


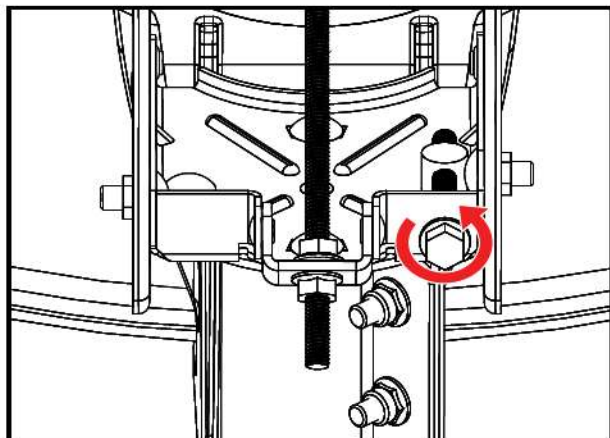
■ Tournez quelque peu la vis de réglage fin de l'azimut dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe à un niveau très bas.

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



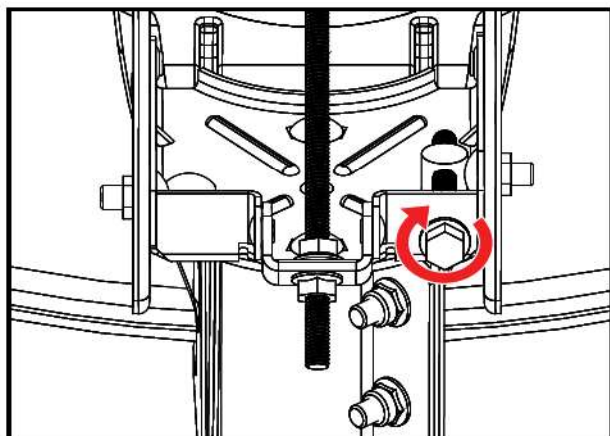
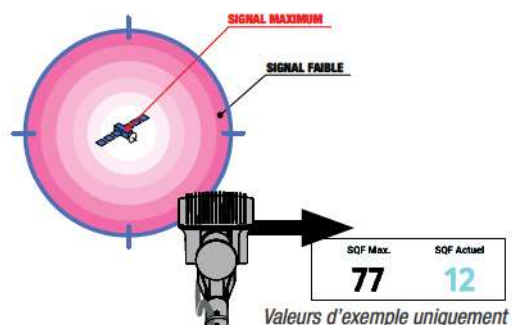
■ Tournez à présent la vis de réglage fin de l'azimut dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. La valeur du SQF Actuel va peu à peu augmenter pour égaler, sinon dépasser, la valeur de SQF Max.



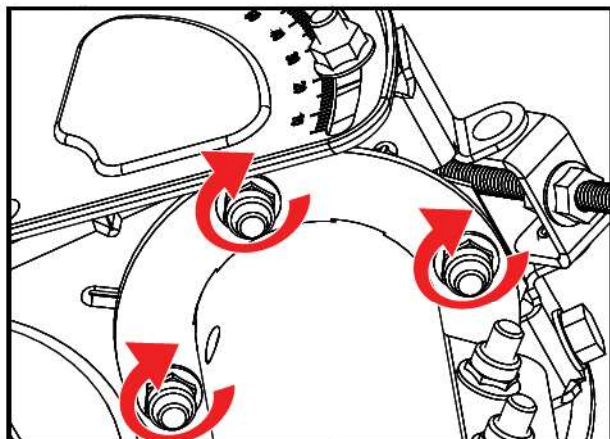
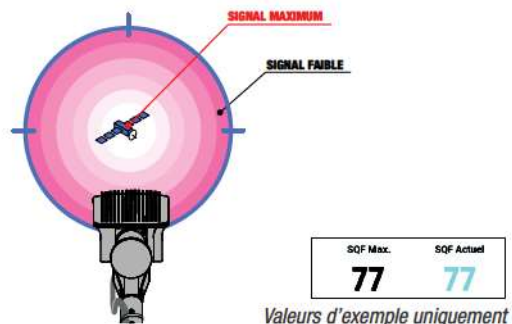


- Continuez à tourner la vis dans le même sens jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

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

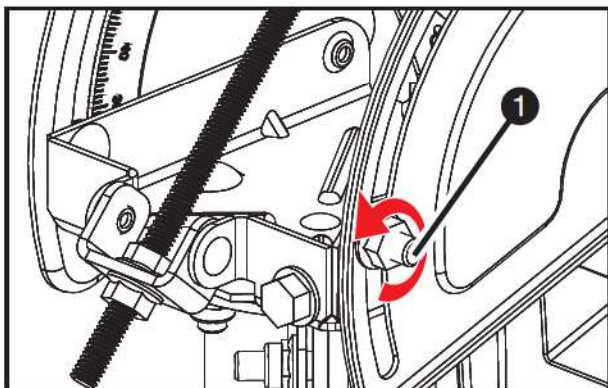


- Inversez le sens de rotation de la vis jusqu'à ce que la valeur du SQF Actuel égale la valeur de SQF Max.

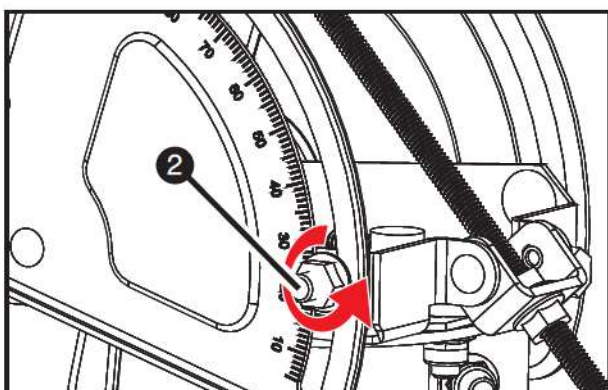


- Serrez à leur maximum les trois écrous de verrouillage du réglage de l'azimut situés sur la face inférieure du mécanisme de pointage.

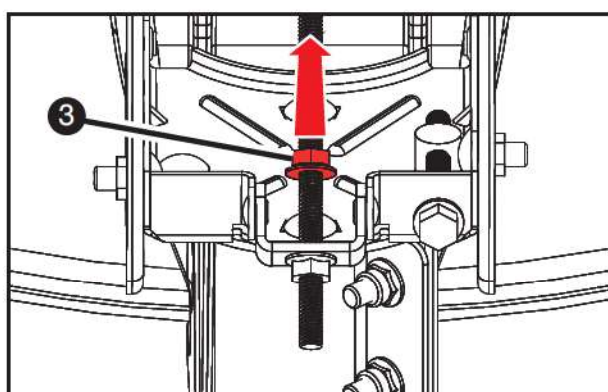
Procédez peu à peu, et alternativement, afin de conserver la même valeur de SQF Actuel.

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

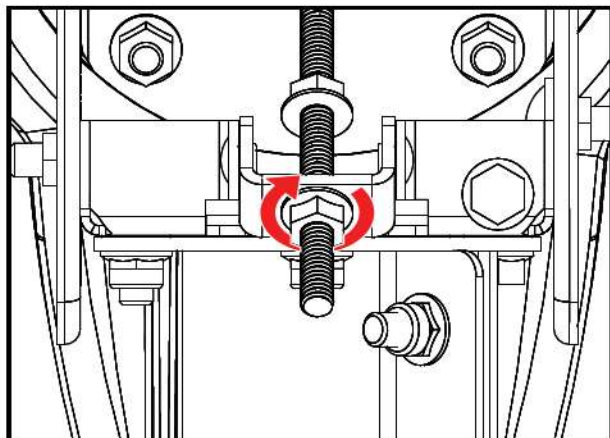
- Desserrez l'écrou de verrouillage latéral (n°1 ci-contre) situé sur la droite du mécanisme de réglage du pointage afin de rendre le boulon légèrement lâche.



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

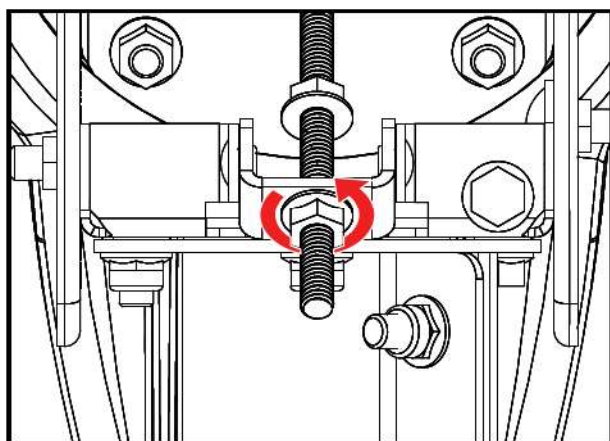
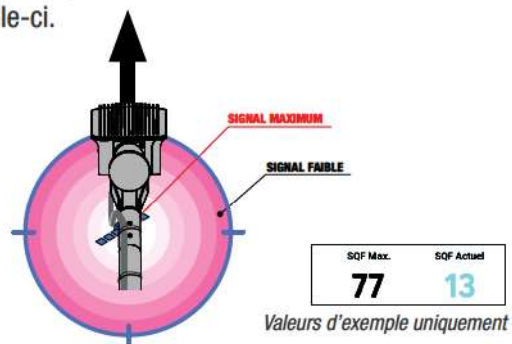


- Dévissez l'écrou de verrouillage n°3 à la main.

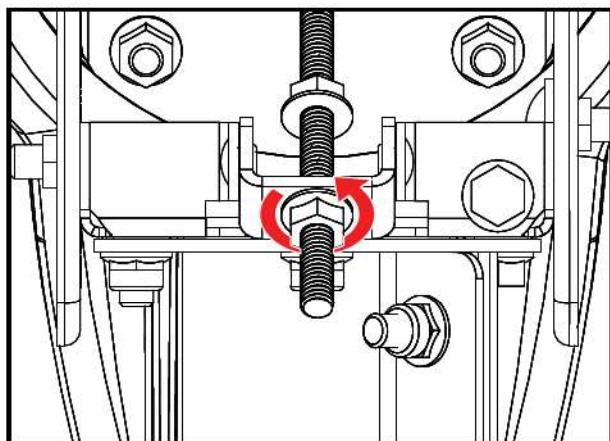
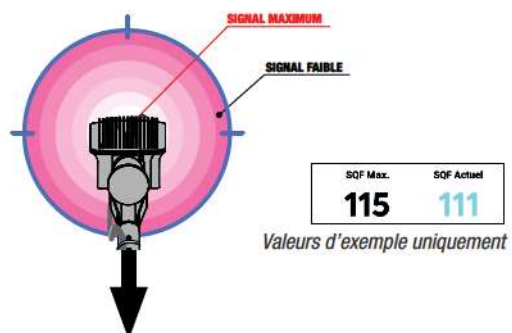


- Tournez la vis de réglage fin de l'élévation dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

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

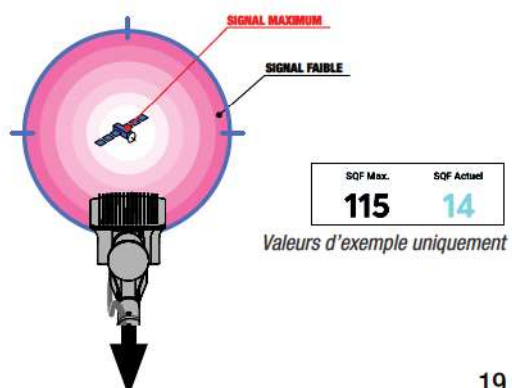


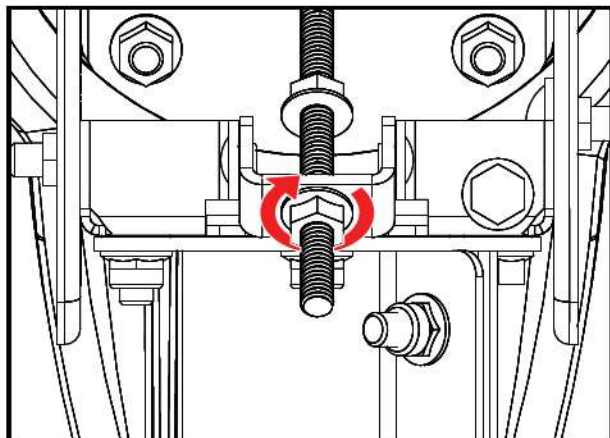
- Tournez à présent la vis de réglage fin de l'élévation dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. La valeur du SQF Actuel va peu à peu augmenter pour égaler, sinon dépasser, la valeur de SQF Max.



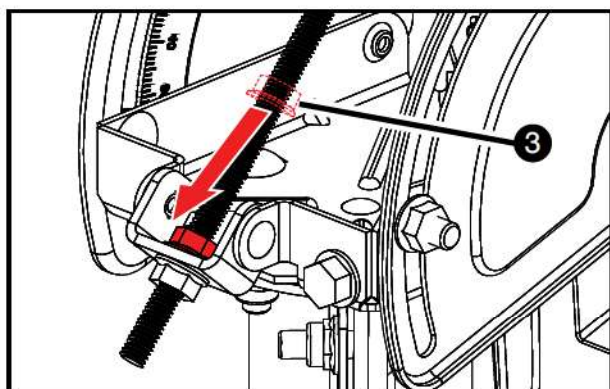
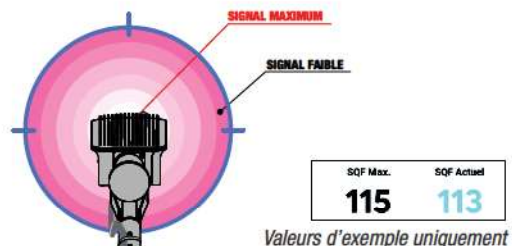
- Continuez à tourner la vis dans le même sens jusqu'à ce que le SQF Actuel tombe de nouveau à un niveau très bas.

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



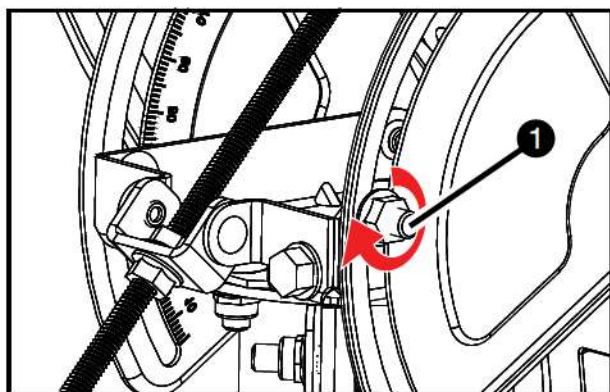


- Inversez le sens de rotation de la vis jusqu'à ce que la valeur du SQF Actuel égale la valeur de SQF Max.



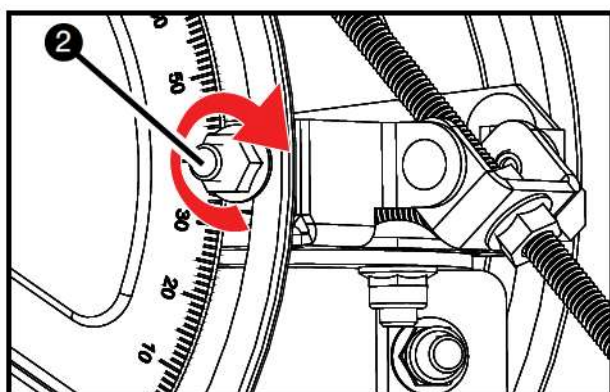
- Repositionnez en butée l'écrou de verrouillage n°3 de la vis de réglage de l'élévation.

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.



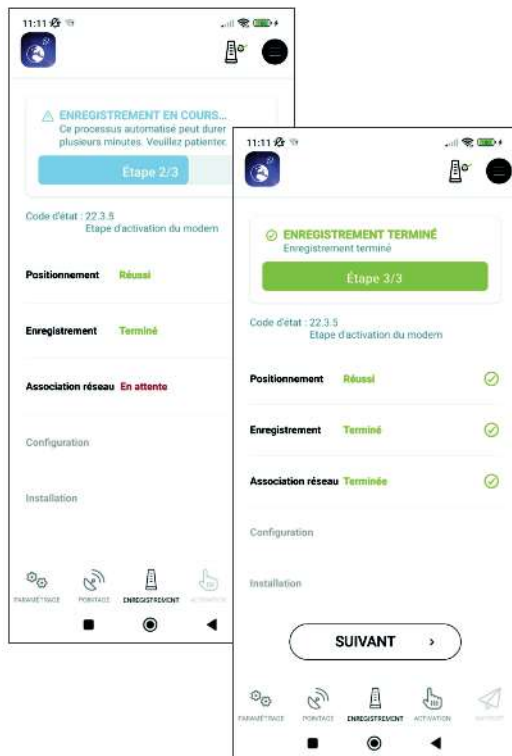
■ **Auto-contrôle de la qualité de pointage et enregistrement du modem sur le réseau satellite**



- 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 que quelques minutes.



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

3

ACTIVATION DE VOTRE ABONNEMENT NORDNET

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



■ Le satellite transmet au modem la dernière version du logiciel interne qu'il devra désormais utiliser.

Cette mise à jour est entièrement automatisée **et peut prendre jusqu'à une vingtaine de minutes.**

NB : celle-ci pourrait toutefois survenir après la saisie de la clé d'activation (cf. étape ci-dessous).

Le modem pourrait être amené à redémarrer (avec perte temporaire de la communication avec l'application *Nordnet Satellite* et apparition de l'icône rouge comme nous l'avons vu précédemment).

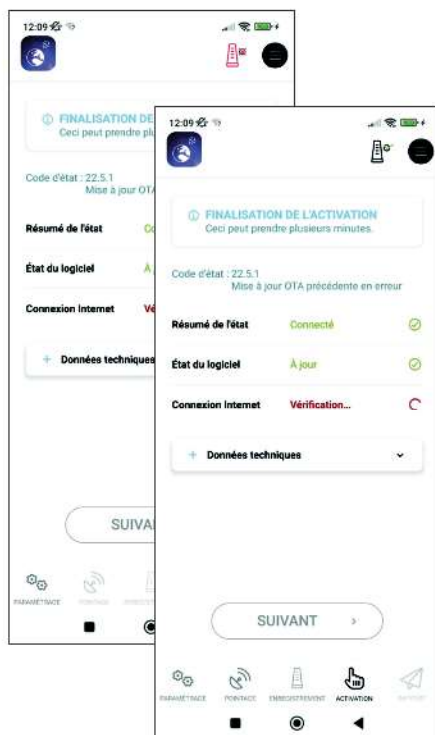


■ La fenêtre d'activation de votre abonnement s'affiche ensuite.

Saisissez la **clé d'activation** que Nordnet vous a fait parvenir dans l'encart «Vos données de pointage et d'activation» de votre e-mail de Bienvenue.

Respectez le format de saisie et la casse (respect des majuscules / minuscules) dans laquelle l'information vous a été fournie.

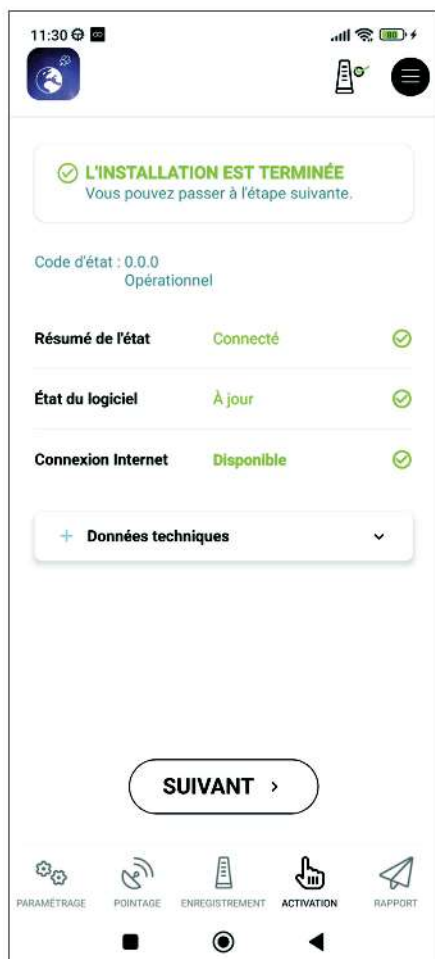
Une fois fait, appuyez sur le bouton **ACTIVER**.



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

L'opération prend quelques 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 du présent guide pour plus de détail).



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

À SAVOIR



Une phase de mise à jour automatique de la NordnetBox va maintenant démarrer.

Nous vous recommandons de ne pas tenter d'utiliser immédiatement votre connexion Internet, le matériel ayant besoin de redémarrer et de rétablir la liaison avec le modem satellite.

Patientez jusqu'à la fin de l'opération de mise à jour. Cette procédure, durant laquelle notamment les voyants de la box s'allument alternativement, dure environ 10 minutes.

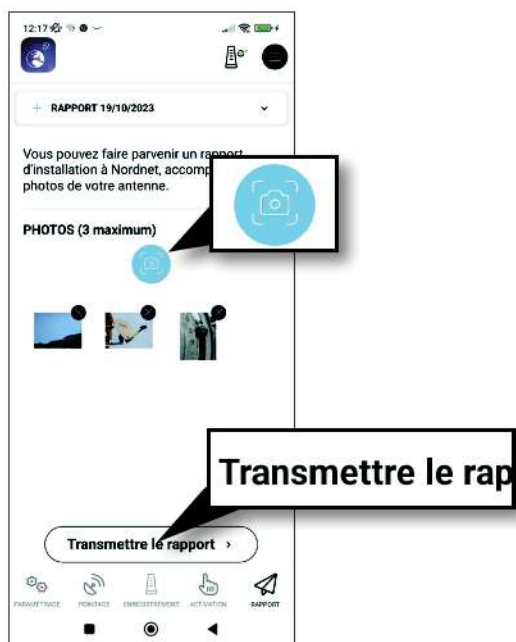
Vous avez patienté durant la mise à jour de la NordnetBox « Emotion » et son voyant* est à présent allumé ?



L'installation de votre Kit Satellite 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.

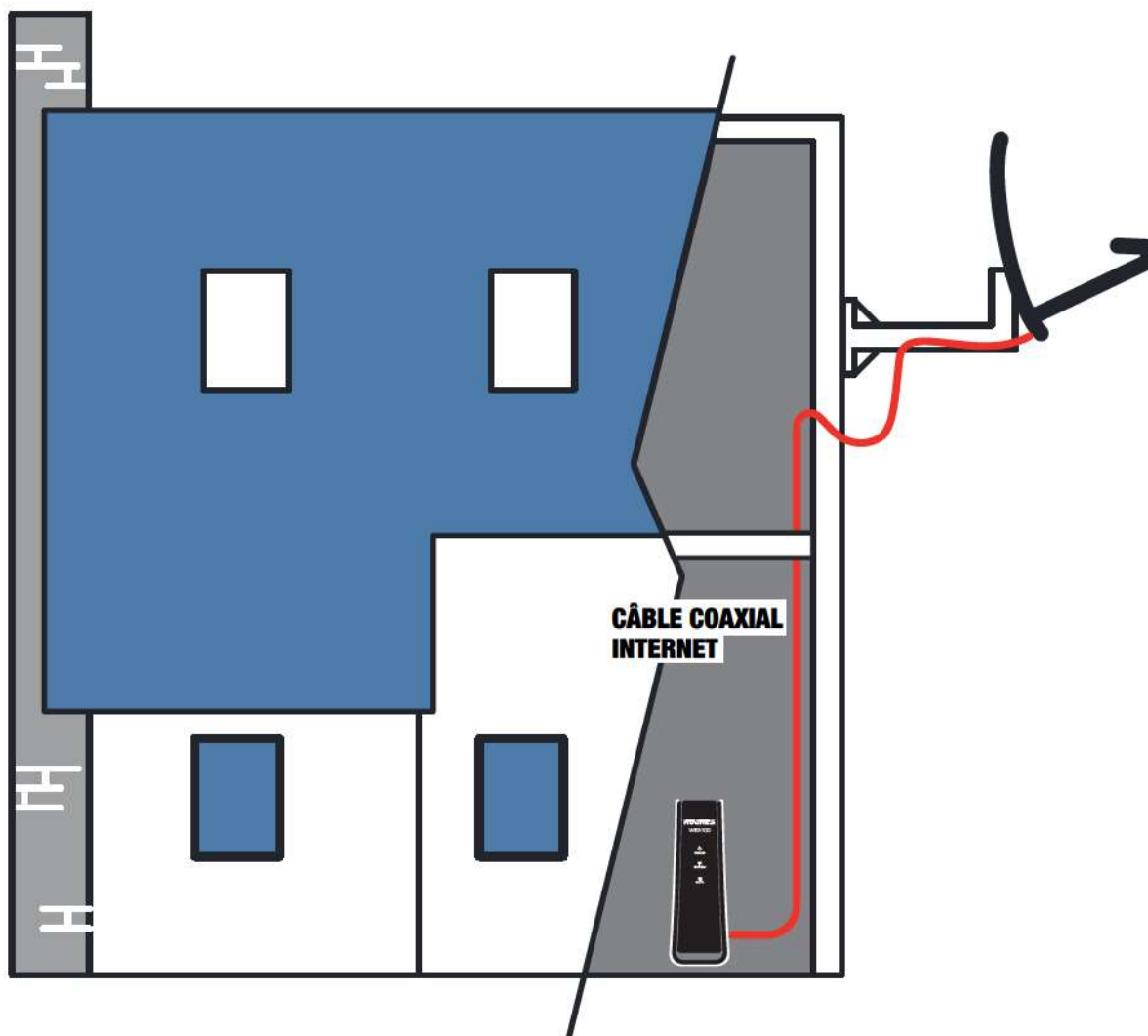
Celui-ci sera intégré à votre dossier-client et pourrait servir à nos techniciens si vous étiez amené à contacter nos services d'assistance à l'avenir.

- 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**.

4

FINITIONS



- Fixez le câblage provenant de la parabole le long de vos murs, aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur de votre habitation si vous n'avez pu le faire cheminer dans une gaine préexistante.

Pensez à débrancher temporairement votre modem de la prise électrique à laquelle il est relié, le temps d'effectuer les travaux de finition.

Ne percez jamais le câble de part en part. Vous mettriez en contact l'âme de cuivre et la tresse.

Ne tordez jamais le câble. Préférez lui faire effectuer une petite courbe plutôt qu'une cassure à angle droit.

Si vous souhaitez utiliser des fixations de type «cavaliers», n'écrasez pas le câble. Choisissez des cavaliers de diamètre suffisant.

5

INSTALLATION DES MATÉRIELS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES



■ Consultez à présent le guide n°3 : « **Installation des matériels supplémentaires** » (ou « **Installation de vos matériels personnels** » selon votre abonnement).

Ce guide vous accompagnera dans la configuration de vos matériels informatiques personnels et, selon votre abonnement, dans l'installation des éventuels matériels supplémentaires souscrits dans le cadre de ce dernier (réglage de la tête TV, installation du décodeur TV FRANSAT...).

Vous n'avez pas encore téléchargé le guide n°3 ?

→ Reportez-vous à l'e-mail de Bienvenue que vous avez reçu, puis cliquez sur le bouton ***J'accède à la page de téléchargement.***

ANNEXE : 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). Pensez également à couper toute connexion de données mobiles (4G...) ainsi que tout éventuel VPN. • 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
« <i>Le modem redémarre.</i> » OU « <i>Redémarrage du modem en cours...</i> »	<p>Le message peut apparaître à l'étape initiale (Paramétrage) de la fonctionnalité Pointer après que le modem a 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>
« <i>La mise à jour prend plusieurs minutes et le modem peut être amené à redémarrer plusieurs fois.</i> »	<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 23, le bouton **Suivant** → restant désespérément grisé.

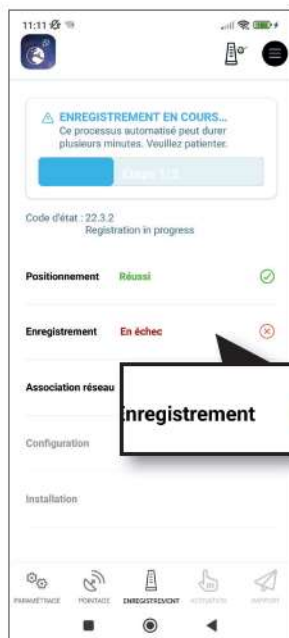
- Vérifiez toujours que votre smartphone est connecté à la NordnetBox et que le modem est toujours joignable (vérifiez la couleur de l'icône du modem, en haut à droite dans la fenêtre de l'appli *Nordnet Satellite*).

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 » 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

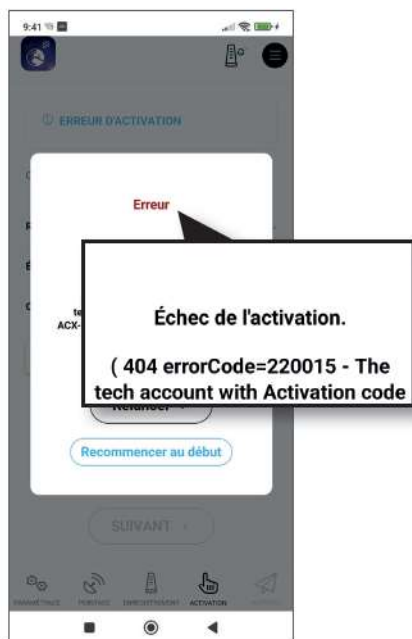


L'étape d'enregistrement peut laisser apparaître un état "En échec".

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

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

■ ERREUR LORS DE L'ACTIVATION DE L'ABONNEMENT



En cas d'erreur de saisie de la clé d'activation de votre abonnement ou de problème technique avec le satellite au moment de la vérification de votre clé, le message "Échec de l'activation." s'affiche à l'écran avec un complément d'information technique.

Appuyez tout d'abord sur le bouton **Réessayer** puis saisissez à nouveau votre clé, en ayant vérifié sa composition au préalable, de façon à reprendre le cours de la procédure.

Si le problème persiste, un second bouton (nommé *Tout reprendre du début*) vous permettra de relancer l'intégralité de la procédure "Pointer" de l'application. Rassurez-vous, vous n'aurez pas à repointer votre antenne.

Si malgré ces efforts, l'activation se révélait toujours impossible, contactez alors l'Assistance Technique Nordnet.

Photos et illustrations :
Copyright © 2013-2025 Hughes Network Systems LLC., Nordnet S.A. Tous droits réservés.

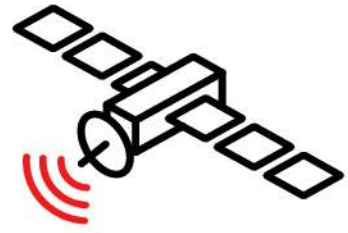
Android et Google Play sont des marques de Google LLC.

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 © 2026 Nordnet S.A.



Une question ?

Retrouvez-nous sur

<https://assistance.nordnet.com>

ou sur

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

