

ASSISTANCE TECHNIQUE

À chaque question, sa réponse!

Vous trouverez ici tout le support nécessaire concernant les produits et services Luxembourg Online.

Cliquez sur la rubrique concernée et effectuez les vérifications.

Après chaque étape, vérifiez si votre problème est résolu.

[commencer](#) 

You ne trouvez pas ce que vous cherchez ?

Envoyez-nous votre question en remplissant ce formulaire, nous vous aiderons dans les plus brefs délais.



Cliquez sur la rubrique de votre choix :



**Internet
fixe**



**Téléphonie
fixe**



**Téléphonie
mobile**



Télévision



Mails



Urgences

ASTUCE

Pour effectuer une recherche, pressez CTRL+F (sur PC) ou Commande+F (sur Mac).
Un champ de recherche apparaît, vous pouvez taper ici le mot recherché.

- 1. Installer mon modem**
- 2. Ma connexion Internet ne fonctionne pas**
- 3. J'ai des coupures de connexion Internet**
- 4. La vitesse de ma connexion Internet n'est pas satisfaisante**
- 5. Améliorer la qualité de ma connexion Internet en wifi**
- 6. J'ai des problèmes avec le wifi**



1. INSTALLER MON MODEM



Si vous avez opté pour une self-install, vous devez installer votre modem par vous-même*. Pour cela, suivez impérativement les indications du guide qui vous a été fourni avec le modem.

Ces guides sont également disponibles en ligne.

En cas de doute, [contactez-nous!](#)



*Valable uniquement pour les offres LOL DSL 24 ou Fiber 30 VDSL.

ATTENTION

Les branchements diffèrent selon votre installation! Veuillez contacter notre Helpdesk afin de vous assurer d'utiliser le bon guide.

EFFECTUEZ LES OPÉRATIONS SUIVANTES DANS L'ORDRE:

a. Redémarrez le modem

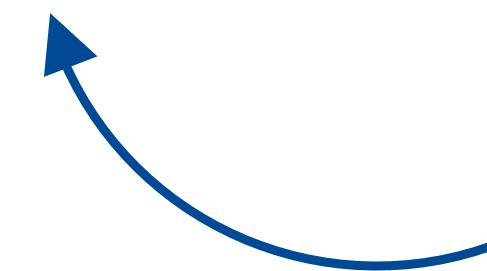
- débranchez l'alimentation électrique et patientez quelques instants,
- rebranchez l'alimentation électrique,
- redémarrez votre équipement (ordinateur, tablette...) et vérifiez si le problème est résolu.

b. Vérifiez l'alimentation de votre modem

Si l'appareil est bien alimenté électriquement, mais qu'il ne s'allume pas, il est possible que le dysfonctionnement provienne de votre installation électrique en interne.

Vérifiez l'état de la prise électrique :

- essayez de brancher un autre appareil sur cette même prise, comme une lampe par exemple,
- essayez de brancher le modem sur une autre prise,
- éliminez toute rallonge ou multiprise et testez à nouveau,
- si vous constatez que le modem ne s'allume pas, **veuillez nous contacter**.



c. Vérifiez les branchements*

Le branchement de votre modem doit correspondre à celui indiqué dans le **guide d'installation** qui vous a été fourni.

d. Si vous avez un filtre, vérifiez son état

Débranchez le modem puis rebranchez-le directement à la prise murale, c'est-à-dire sans le filtre. Vérifiez à nouveau la connexion Internet. Si le problème a disparu, votre filtre est alors défectueux. Rendez-vous en boutique pour le remplacer.

e. Vérifiez la connexion entre le modem et l'ordinateur (ou téléphone, tablette...)

- votre appareil est **connecté en wifi**
- votre appareil est **connecté par câble Ethernet**

*Valable uniquement pour les offres LOL DSL 24 ou Fiber 30 VDSL.

2. MA CONNEXION INTERNET NE FONCTIONNE PAS

VOTRE APPAREIL EST CONNECTÉ EN WIFI

Votre réseau wifi est-il visible dans les réseaux disponibles proposés ?

Oui: essayez de vous connecter en wifi avec un autre appareil.

Si Internet fonctionne, le problème vient du premier appareil.

Non: vérifiez si le voyant WLAN de votre modem est allumé.

Si ce n'est pas le cas, pressez durant quelques secondes le bouton « WLAN » pour l'activer.

Vérifiez ensuite si le wifi de votre ordinateur (ou de tout autre périphérique) est bien activé.

Si la panne n'est toujours pas résolue, [**contactez-nous**](#).



COMPRENDRE LE WIFI

La technologie du wifi utilise une plage limitée de la bande de fréquences des ondes radio.

Cette bande de fréquence est divisée en 13 canaux. Cela a pour but d'éviter les perturbations avec d'autres équipements domestiques (antenne TV, radio FM, téléphone mobile, système de télésurveillance...).

Toutefois, les modems émettant des ondes wifi sont très nombreux de nos jours. Ainsi, les ondes de dizaines de modems se croisent quotidiennement et un certain nombre peuvent encombrer le même canal wifi.

Lorsque c'est le cas, cela va entraîner des perturbations comme des baisses de débit entre les appareils utilisant votre réseau wifi (ordinateur, tablette, smartphone, imprimante...) et votre modem.

Ces perturbations peuvent entraîner une baisse de débit voire même des déconnexions temporaires.

Le choix d'un canal libre est donc indispensable, pour profiter pleinement de votre réseau wifi !

[**Changer le canal wifi**](#)

< retourner à Internet fixe

CHANGER LE CANAL WIFI

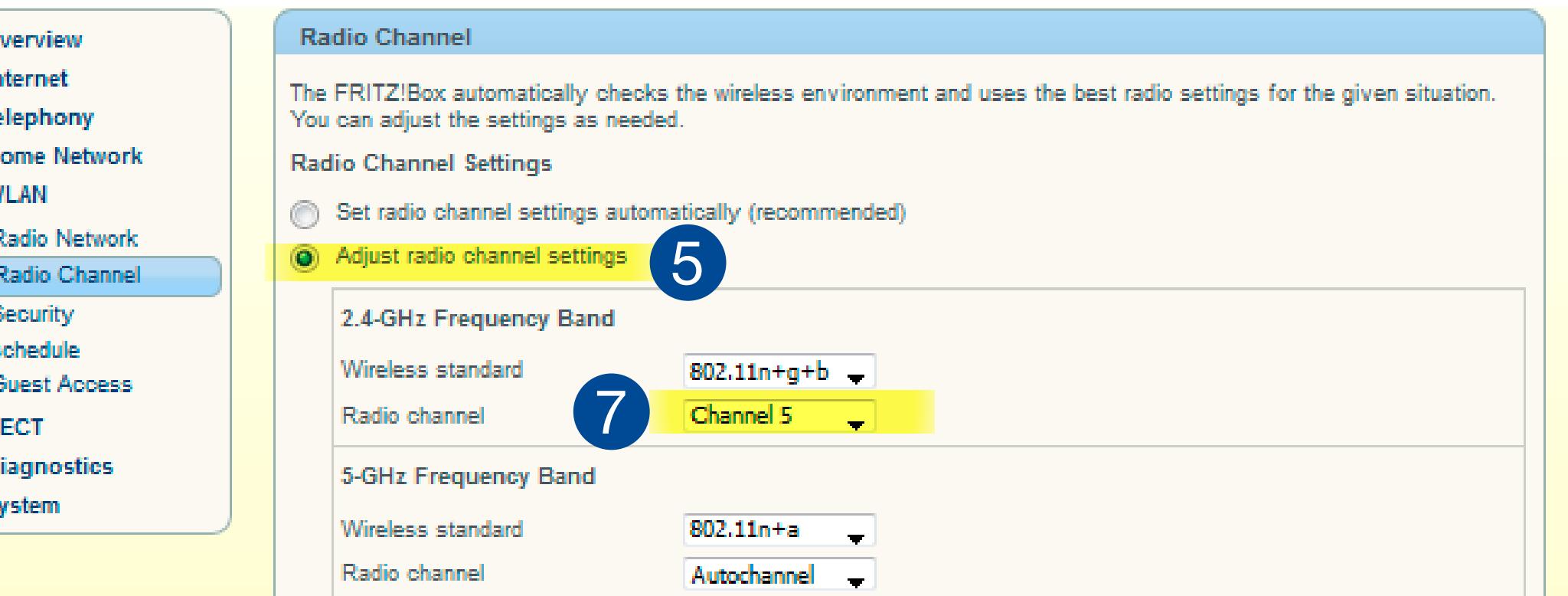
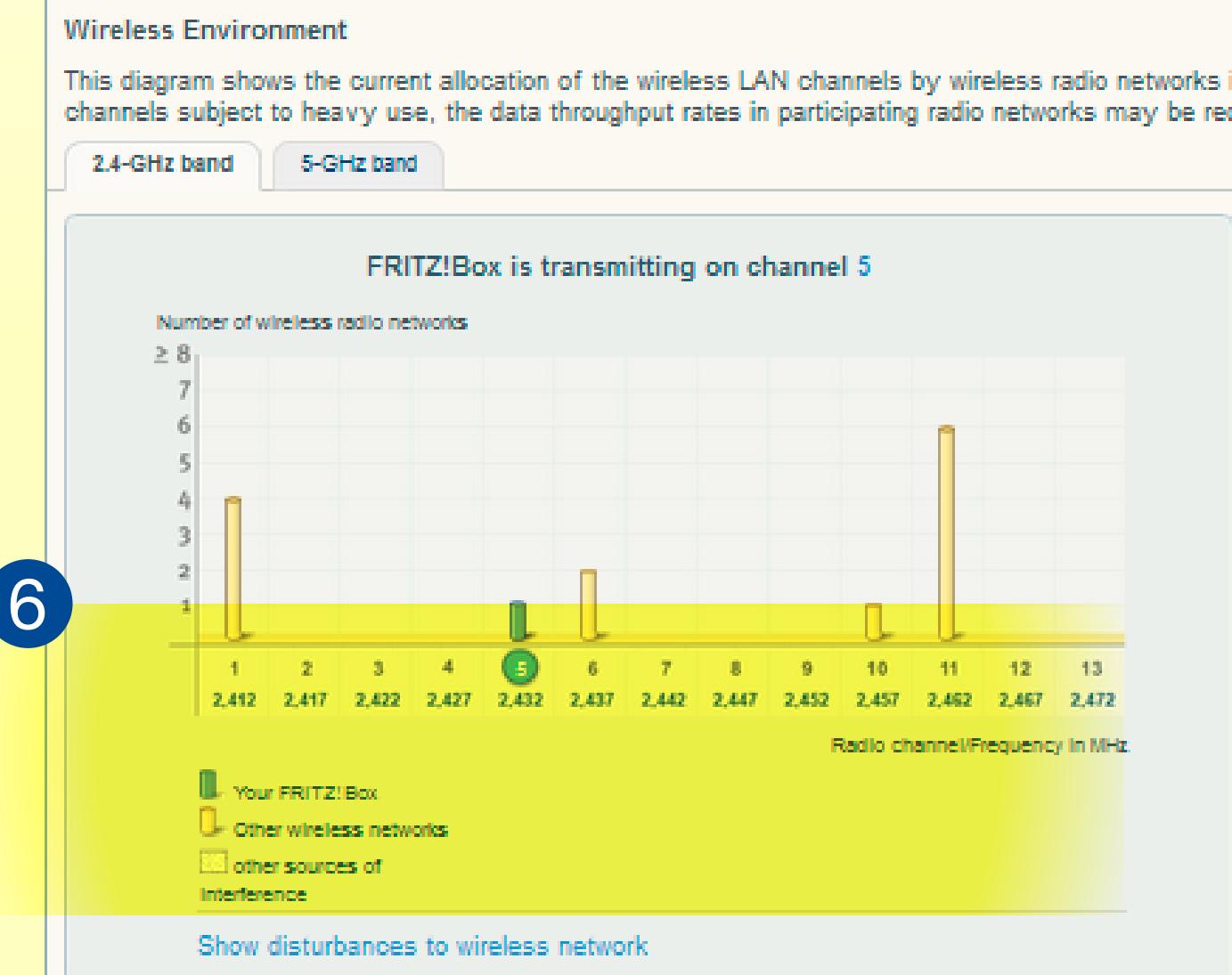
1. Ouvrez une page Internet, puis saisissez « fritz.box » ou 192.168.178.1 dans la barre d'adresse.
L'interface de la FRITZ!Box apparaît.
2. Cliquez sur « WLAN » dans le menu situé sur la gauche.
3. Cliquez ensuite sur « Radio Channel ».
4. Dans « Wireless Environment », cliquez sur le lien « Show disturbances to wireless network ».

étapes suivantes

The screenshot shows the FRITZ!Box 7390 web interface. At the top left, there's a browser window with the address bar showing 'fritz.box'. The main header features the FRITZ! logo and 'FRITZ!Box 7390'. On the right side of the header, there are links for 'FRITZ!Box', 'FRITZ!NAS', 'MyFRITZ!', and a help icon. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Overview, Internet, Telephony, Home Network, WLAN (which is highlighted in yellow), Radio Network, Radio Channel (which is highlighted in blue), Security, schedule, Guest Access, DECT, Diagnostics, and System. A large number '1' is circled in blue above the browser window. A large number '2' is circled in blue next to the 'WLAN' menu item. A large number '3' is circled in blue next to the 'Radio Channel' menu item. A large number '4' is circled in blue at the bottom center of the page. The main content area is titled 'Radio Channel' and contains a sub-section 'Radio Channel Settings' with two radio button options: 'Set radio channel settings automatically (recommended)' (selected) and 'Adjust radio channel settings'. Below this are sections for '2.4-GHz Frequency Band' and '5-GHz Frequency Band', each with dropdown menus for 'Wireless standard' (set to '802.11n+g+b') and 'Radio channel' (set to 'Autochannel'). The 'Wireless Environment' section contains a chart titled 'FRITZ!Box is transmitting on channel 1'. The chart shows the number of wireless radio networks versus the radio channel/frequency in MHz. The x-axis ranges from 1 to 13, and the y-axis ranges from 0 to 8. A blue bar at channel 1 indicates the FRITZ!Box is transmitting. Other bars show activity for channels 6, 11, and 12. A legend at the bottom identifies the colors: blue for 'Your FRITZ!Box', yellow for 'Other wireless networks', and grey for 'other sources of interference'. A green button at the bottom right says 'Show disturbances to wireless network'.

< retourner à l'étape précédente

CHANGER LE CANAL WIFI (SUITE)

5. Dans la section « Radio Channel Settings », activez l'option « Adjust radio channel settings ». 
6. Observez le diagramme pour déterminer quel canal est le moins affecté par d'autres réseaux sans fil. Plus le nombre de réseaux sans fil est important, plus le canal est encombré. 
7. Ensuite, dans la liste déroulante « Canal radio », sélectionnez le canal qui est le moins touché dans la bande de fréquence sans fil.
8. Cliquez sur « Apply » tout en bas de la page pour enregistrer les modifications.

Vérifiez pendant quelques jours si les perturbations se produisent toujours.

Si vous ne constatez pas d'amélioration, répétez l'opération avec un canal différent, en choisissant toujours celui qui est le moins affecté.

A NOTER

Le diagramme de l'environnement sans fil ne reflète que la situation actuelle! L'attribution des canaux peut changer de façon significative d'une journée à l'autre. Par conséquent, il convient de tester plusieurs canaux si nécessaire.

The FRITZ!Box automatically checks the wireless environment and uses the best radio settings for the given situation. You can adjust the settings as needed.

Radio Channel Settings

Set radio channel settings automatically (recommended)
 Adjust radio channel settings 

2.4-GHz Frequency Band

Wireless standard: 802.11n+g+b 

Radio channel: Channel 5 

5-GHz Frequency Band

Wireless standard: 802.11n+a

Radio channel: Autochannel

Wireless Environment

This diagram shows the current allocation of the wireless LAN channels by wireless radio networks in your vicinity. On channels subject to heavy use, the data throughput rates in participating radio networks may be reduced.

2.4-GHz band  5-GHz band

FRITZ!Box is transmitting on channel 5

Number of wireless radio networks



Radio channel/Frequency in MHz

Legend:
Your FRITZ! Box (green bar)
Other wireless networks (orange bar)
other sources of Interference (yellow bar)

Show disturbances to wireless network

Wireless Radio Networks

The following wireless networks were found in your vicinity:

Name (SSID)	Channel	MAC address
LOLiednHD	10	9C:C7:A6:E7:53:82
FRITZ-BM	11	34:31:C4:2E:33:7E
FRITZ!Box Fon WLAN 7390	11	34:31:C4:5C:17:D7
FRITZ!Box Fon WLAN 7390	44	34:31:C4:5C:17:D6
POSTandHOTCITY	11	F0:29:29:C2:E1:26
CITYLUXFREE	11	F0:29:29:C2:E1:29
	11	F0:29:29:C2:E1:22
FRITZ!Box 7490	11	34:31:C4:72:BB:D9

Refresh Autochannel  Apply Cancel

VOTRE APPAREIL EST CONNECTÉ PAR CÂBLE ETHERNET

Vérifiez l'état de votre câble: il doit être en bon état, c'est-à-dire ni plié, ni abîmé.



Essayez de tester avec un autre câble puis vérifiez si le problème est résolu.
Si oui, votre câble est défectueux, il est donc nécessaire de le remplacer.

Vérifiez si le problème ne vient pas de votre équipement

- Testez votre connexion câblée avec un autre ordinateur.
Si le problème disparaît, cela signifie que le dysfonctionnement provient de votre appareil.
- Votre modem dispose de plusieurs ports. Essayez de les tester un à un en branchant le câble dans les différents ports de votre modem et vérifiez à chaque fois si le problème est résolu*.
Rétablissez les paramètres par défaut de votre navigateur Internet.
Pour cela, rendez-vous sur le site officiel de votre navigateur.
- Désactivez les logiciels susceptibles de bloquer la navigation Internet (antivirus, firewall, logiciel de téléchargement...).

ATTENTION

Si vous disposez de la fibre optique, testez uniquement les port 2, 3 et 4, le port 1 étant utilisé pour le boîtier fibre.

A NOTER

Vérifiez après chaque étape si le problème a disparu.

*Valable uniquement pour les offres LOL DSL 24 ou Fiber 30 VDSL.

3. J'AI DES COUPURES DE CONNEXION INTERNET



Les coupures de connexion Internet peuvent être liées à de nombreux facteurs.

Très souvent il s'agit simplement :

- d'une perturbation du wifi (**canal encombré**, emplacement du modem, nombre d'appareils connectés...),
- d'un dysfonctionnement au niveau de vos équipements. Par exemple, le wifi n'est pas activé sur votre ordinateur ou sur le modem.

Plus rarement, il est possible que votre matériel (splitter, modem, câble...) soit défectueux.

En cas de coupures, référez-vous aux vérifications suivantes :

2. Ma connexion Internet ne fonctionne pas

A NOTER

Vous souhaitez améliorer la qualité de votre connexion en wifi ?

Effectuez les manipulations indiquées dans **cet article** et optimisez facilement votre installation.

Pour savoir si votre vitesse de connexion Internet correspond bien à votre offre, vous devez:

- vérifier le débit réel dans des conditions optimales,
- connaître les vitesses associées à votre abonnement internet,
- comparer ces deux vitesses.

a. Vérifiez la vitesse de votre ligne dans le modem

Ouvrez une page Internet, puis saisissez « fritz.box » ou 192.168.178.1 dans la barre d'adresse.

L'interface de la FRITZ!Box apparaît.

Votre vitesse de connexion apparaît dans la section Interfaces (image ci-contre).

b. Vérifiez la vitesse de votre connexion Internet avec le Speedtest:

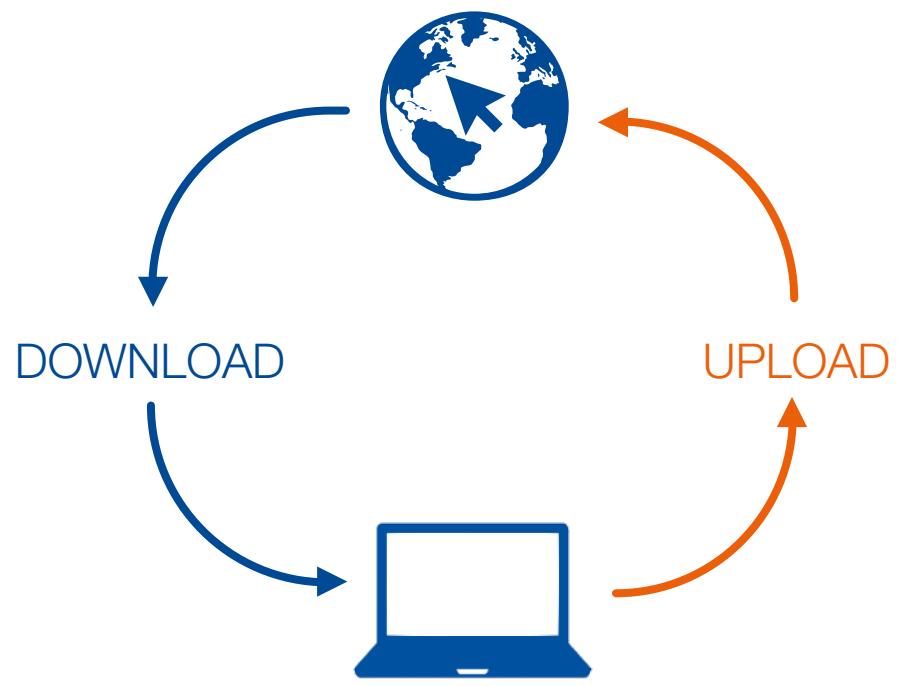
- connectez votre appareil au modem avec un câble Ethernet,
- fermez tous les programmes en cours (téléchargements, pages Internet, jeux...),
- débranchez votre décodeur TV,
- désactivez vos logiciels de sécurité (anti-virus, firewall...),
- assurez-vous qu'aucun autre utilisateur n'emploie votre réseau en même temps,
- ouvrez une page Internet et rendez-vous sur www.Internet.lu,
- dans la rubrique Assistance, cliquez sur Speed Test puis sur Begin test,
- effectuez un relevé sur plusieurs jours, à différents moments de la journée.

Ensuite, lisez [cet article](#) afin de comprendre les résultats obtenus.

INFOS

Pour plus de détail sur les vitesses garanties par Luxembourg Online, consultez nos [fiches signalétiques](#).

The screenshot shows the FRITZ!Box 3272 web interface. On the left, a sidebar lists navigation options: Overview, Internet, Home Network, WLAN, Diagnostics, System, Wizards (Configuration, Update), FRITZ!NAS (Data, Images, Music, Videos), and MyFRITZ! (NAS). The main content area has tabs for Overview, Connections, Interfaces, and Convenience features. The Overview tab displays the device model (FRITZ!Box 3272), current power consumption (42%), and connection status for Internet, IPv4, and IPv6. The Connections tab shows two active connections. The Interfaces tab displays network interfaces: DSL (0.8 Mbit/s), LAN (16.4 Mbit/s, highlighted with a yellow box and magnifying glass), WLAN, and USB. The Convenience features tab lists Port forwarding, Storage (NAS), Parental controls, and "Info" display. A magnifying glass highlights the 16.4 Mbit/s LAN speed value. At the bottom right, there are links for View: Advanced, Contents, Manual, and avm.de.



COMPRENDRE LES RÉSULTATS DU SPEEDTEST

Download speed correspond à votre vitesse de téléchargement, c'est-à-dire à la vitesse à laquelle des données provenant d'Internet se chargent sur votre ordinateur (exemple : temps de téléchargement d'un film).

La vitesse d'upload (upload speed) correspond à la vitesse à laquelle les données sont envoyées de votre ordinateur vers Internet, c'est-à-dire à votre vitesse d'envoi : par exemple, la vitesse de d'upload correspond au temps nécessaire pour envoyer un email.

Ces vitesses sont données en Mega Bits Par Seconde. Un Mega Bit est une unité informatique qui mesure la taille d'un fichier, ou en d'autres termes, son poids.

La latence est le temps nécessaire à un paquet de données pour aller de la source à sa destination. Les paquets de données transitent par différents équipements informatiques et chacun de ces équipements va mettre quelques millisecondes (ms) pour répondre et communiquer entre eux. C'est la somme de tous ces délais qui va donner au final la latence de votre connexion.

En fonction de votre type de connexion, le temps de latence est différent : par exemple, avec une connexion en wifi, elle sera plus élevée qu'avec une connexion par câble RJ45.

Quelle est l'obligation de Luxembourg Online concernant la vitesse Internet fournie ?

Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer une vitesse de qualité optimale. Légalement, nous avons une obligation de moyen et non de résultat.

Toutefois, si vous rencontrez des difficultés avec la vitesse de votre connexion Internet, [contactez-nous](#) afin de déterminer ensemble la meilleure solution possible.





EFFECTUEZ LES OPÉRATIONS SUIVANTES DANS L'ORDRE:

Changez le canal wifi

Plusieurs réseaux sans fil autour de vous utilisent le même canal wifi, c'est-à-dire la même fréquence. Il se peut que le canal que vous utilisez soit encombré. Le plus souvent, un simple [changement du canal wifi](#) suffit à résoudre le problème.

Proximité du modem

Si la puissance de votre wifi est faible, rapprochez-vous de votre modem. Plus votre appareil est situé loin du modem, moins la vitesse de connexion sera puissante.



Position du modem

Evitez de placer le modem dans un meuble fermé ou directement au sol. Idéalement, il doit être à hauteur de torse.

A NOTER

Vous pouvez élargir la portée de votre réseau sans fil à l'aide d'un [FRITZ!WLAN Repeater](#).

Perturbation du réseau

Certains objets, tels que les appareils sans fil (téléphones, babyphones...) les micro-ondes, les miroirs ou encore les aquariums, peuvent perturber votre réseau wifi. Veillez donc à ce que votre modem soit éloigné de ces éléments.

Les murs de votre habitation peuvent également perturber votre réseau. Par exemple, le marbre, le béton et la brique sont des obstacles difficilement franchissables pour les ondes.

Plusieurs appareils connectés à un même réseau

Si de nombreux appareils (ordinateur, tablette, smartphone...) sont connectés en même temps à votre réseau wifi, la connexion peut-être ralentie. Dans ce cas, pensez à déconnecter les appareils dont vous ne vous servez pas.

Téléchargements

La multiplication des téléchargements simultanés partagera la vitesse de votre wifi et diminuera ses performances.

ATTENTION

État de votre ordinateur

Vérifiez à l'aide de votre logiciel anti-virus que votre ordinateur n'est pas infecté. Un virus ou logiciel malveillant peut être la cause de ralentissements de la connexion Internet. Désactivez le Bluetooth de votre ordinateur ainsi que celui des appareils à proximité.

Il est également possible que des personnes utilisent votre wifi de façon frauduleuse. En cas de doute, il faut [changer votre mot de passe](#).

6. J'AI DES PROBLÈMES AVEC LE WIFI

LE WIFI NE FONCTIONNE PAS

Votre réseau wifi est-il visible dans les réseaux disponibles proposés ?

Oui: essayez de vous connecter en wifi avec un autre appareil.

Si Internet fonctionne, le problème vient du premier appareil.

Non: vérifiez si le voyant WLAN de votre modem est allumé.

Si ce n'est pas le cas, pressez durant quelques secondes le bouton « WLAN » pour l'activer.

Vérifiez ensuite si le wifi de votre ordinateur (ou de tout autre périphérique) est bien activé.

Si le problème n'est toujours pas résolu, [contactez-nous](#).

MA CONNEXION EN WIFI N'EST PAS SATISFAISANTE

Référez-vous à cette rubrique :

[Améliorer la qualité de ma connexion Internet en wifi](#)

J'AI PERDU LA CLÉ DE SÉCURITÉ OU LE MOT DE PASSE DU WIFI

S'il s'agit de la première mise en service du modem, le mot de passe (ou clé de sécurité) correspond à la série de 16 chiffres indiquée au dos de l'appareil (image ci-contre).

Si le mot de passe a été changé, vous pouvez le récupérer et le modifier en accédant à l'interface de votre modem. Pour cela, effectuez les opérations décrites [ici](#).



6. J'AI DES PROBLÈMES AVEC LE WIFI



J'AI PERDU LA CLÉ DE SÉCURITÉ OU LE MOT DE PASSE DU WIFI

The screenshot shows the FRITZ!Box 7390 web interface. The left sidebar has a yellow background and lists several options: Overview, Internet, Telephony, Home Network, WLAN (2), Radio Network, Radio Channel, Security (3), schedule, Guest Access, DECT, Diagnostics, and System. The 'Security' option is highlighted with a blue circle containing the number 3. The main content area has a blue header 'FRITZ!Box 7390'. Below it, there's a 'Security' section with tabs for 'Encryption' (selected) and 'WPS Quick Connection'. It says: 'Specify here how your wireless radio network should be secured against unauthorized use and monitoring.' Under 'Encryption', three options are listed: 'WPA Encryption (highest security)', 'WEP Encryption (not recommended, insecure)', and 'non-encrypted (not recommended, unprotected)'. Below this is a 'WPA encryption' section with a note: 'Define a network key. This network key is used to secure wireless LAN connections. The key must be between 8 and 63 characters in length.' It shows a dropdown for 'WPA mode' set to 'WPA + WPA2' and a 'Network key' input field containing 'lolinternet1234' (4). A progress bar below the input field is green and labeled 'good'. At the bottom right is a large 'Apply' button (5).

Si le mot de passe a été changé, vous pouvez le récupérer et le modifier en accédant à l'interface de votre modem. Pour cela :

1. Ouvrez une page Internet, puis saisissez « fritz.box » ou 192.168.178.1 dans la barre d'adresse. L'interface de la FRITZ!Box apparaît.
2. Dans le menu situé à gauche, cliquez sur l'onglet WLAN.
3. Cliquez ensuite sur « Security ».
4. Vous pouvez visualiser et modifier ici, dans l'espace « Network Key » votre mot de passe.
5. Pensez à enregistrer vos changements en cliquant sur « Apply » en bas de page.

TÉLÉPHONIE FIXE

EN CAS DE PANNE LIÉE À VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE, EFFECTUEZ LES VÉRIFICATIONS SUIVANTES :

Votre connexion Internet fonctionne-t-elle ?

Si la réponse est non, référez-vous d'abord aux [vérifications liées à Internet](#).

Vérifiez si le téléphone est correctement branché

Le câble doit être bien enfoncé dans le port : vous devez entendre le « clic ».

Branchez le téléphone directement à la prise murale (sans le filtre, si vous en avez un)

Si le problème disparaît, votre filtre est défectueux. Dans ce cas, [contactez nous](#).

Testez avec un autre téléphone

Le problème est résolu ? Cela signifie que votre téléphone est défectueux.

Vérifiez l'état de la prise électrique :

- dépoussiérez votre installation à l'aide d'un aspirateur,
- branchez un autre appareil sur cette même prise, (ex. une lampe) et observez le résultat,
- essayez aussi de brancher le modem sur une prise différente,
- éliminez toute rallonge ou multiprise et testez à nouveau.

Si le problème a disparu, votre installation électrique interne est probablement défectueuse.

Vérifiez l'état de votre câble

Il doit être en bon état, c'est-à-dire ni plié, ni abîmé. Testez avec un autre câble puis vérifiez si le problème est résolu.

Vérifiez que le téléphone ne soit pas trop près du modem

Les téléphones DECT et plus généralement, tous les appareils sans fil peuvent perturber le modem. La distance minimale entre ces appareils est de 50 cm.

A NOTER

Pensez à nettoyer régulièrement vos prises électriques. La poussière accumulée peut perturber la qualité du signal.



- 1. Les appels ne fonctionnent pas**
- 2. Je n'ai pas de connexion Internet sur mon téléphone mobile**



1. LES APPELS NE FONCTIONNENT PAS

EFFECTUEZ LES OPÉRATIONS SUIVANTES DANS L'ORDRE:

a. Redémarrez le téléphone

Attention : ne pas utiliser l'option « redémarrer » du téléphone mais plutôt l'éteindre, patienter, puis allumer de nouveau l'appareil.

b. Testez la carte SIM avec un autre téléphone mobile

Si le problème disparaît, cela signifie que le dysfonctionnement vient de votre téléphone.

c. Essayez d'appeler le numéro en question depuis un autre téléphone

Si le problème concerne uniquement un numéro en particulier, le blocage doit venir de l'appelé qui doit voir avec son propre opérateur.

d. Avez-vous demandé un blocage des appels sortants ?

Pour le vérifier, contactez-nous.

e. Vérifiez la qualité du réseau

Pour cela, regardez sur votre mobile le nombre de barres réseau visibles. S'il n'y a qu'une ou deux barres, cela signifie que la qualité du réseau n'est pas bonne.

Il est possible qu'à certains endroits, la qualité du réseau soit mauvaise ou que vous n'ayez pas de réseau du tout, ce qui peut empêcher de recevoir ou d'émettre des appels correctement.

Vérifiez si en vous déplaçant ou en allant à l'extérieur du bâtiment, vous arrivez à recevoir ou à émettre des appels.

A NOTER

Vérifiez si le problème a disparu après chaque manipulation.

2. JE N'AI PAS DE CONNEXION INTERNET SUR MON TÉLÉPHONE MOBILE



Le plus souvent, votre téléphone mobile récupère automatiquement les paramètres de configuration Internet depuis la SIM. Si la data ne fonctionne pas, vérifiez les points suivants :

- les données mobiles sont-elles bien activées ?
- l'itinérance des données (roaming) est-elle activée ?*
- les paramètres APN sont-ils correctement configurés ?
- avez-vous testé votre carte SIM avec un autre téléphone mobile ?
- avez-vous du réseau ?

Pour vous aider à effectuer ces vérifications, vous disposez de l'assistance Luxembourg Online, disponible sur [**notre site**](#).

A NOTER

Vous avez effectué tous les tests mais le problème persiste ? [**Contactez-nous**](#).

*L'activation de l'itinérance des données entraîne des couts supplémentaires.
Tarification détaillée disponible sur [internet.lu](#), [**rubrique Mobile**](#).

- 1. Installer mon décodeur TV**
- 2. Je ne reçois plus la TV**
- 3. La qualité des chaînes est mauvaise**
- 4. Mon décodeur semble hors-service**
- 5. Ma télécommande ne fonctionne pas**



1. INSTALLER MON DÉCODEUR TV

Rendez-vous sur notre site Internet.lu, dans Assistance.

Vous trouverez dans la rubrique **Guide d'installation et d'utilisation** tous les guides dont vous avez besoin pour installer votre décodeur TV.



2. JE NE REÇOIS PLUS LA TV

Souvent, un simple redémarrage de vos équipements suffit à faire fonctionner à nouveau vos services. Dans le cas où Internet ne fonctionne pas non plus, référez-vous à [cette rubrique](#).

EFFECTUEZ LES VÉRIFICATIONS DE BASES:

- avez-vous redémarré votre décodeur (en débranchant puis rebranchant l'alimentation) ?
- avez-vous effectué l'éventuelle mise à jour proposée ?
- votre téléviseur est-il bien allumé ?
- les piles de votre télécommande sont-elles chargées ?
- y a-t-il un câble mal branché (ou défectueux) ?
- avez-vous sélectionné la bonne source (ex. AV1, HDMI2...) dans votre téléviseur ?
- avez-vous vérifié (en branchant une lampe par exemple) si la prise électrique est bien fonctionnelle ?



A NOTER

Si le décodeur Minix est sous tension, une diode bleue doit être visible sur la face avant*.

*Pas sur le Minix Mini.

INFOS

Si besoin, référez-vous au [guide d'installation](#).

3. LA QUALITÉ DES CHAÎNES EST MAUVAISE

Vous constatez que la qualité des chaines n'est pas satisfaisante ?

Il s'agit probablement d'un des cas suivants :

Câble HDMI mal branché ou endommagé

Assurez-vous que les prises soient correctement enfoncées et que le câble HDMI soit en bon état.

Perturbations liées à l'un des appareils connectés au modem

Débranchez tous les appareils connectés au modem puis testez à nouveau en branchant uniquement le décodeur TV.

Perturbations liées à l'utilisation de CPL*

Débranchez les CPL et branchez votre décodeur TV directement avec un câble Ethernet.

Effectuez aussi les [**vérifications de base liées à la télévision**](#).

***CPL: COURANT PORTEUR EN LIGNE**

Dispositif permettant d'échanger des données à travers un réseau électrique en utilisant des adaptateurs spécifiques, évitant ainsi les travaux de cablage entre les pièces.

[**Plus d'info ici**](#). L'utilisation de CPL peut parfois être source d'instabilités qui perturbent la télévision.

Le câble Ethernet reste le moyen le plus efficace (tant au niveau du débit que de la stabilité) pour connecter votre décodeur TV à votre modem.

4. MON DÉCODEUR SEMBLE HORS-SERVICE



VÉRIFIEZ L'ÉTAT DE LA PRISE ÉLECTRIQUE:

Vos équipements sont-ils sous tension ?

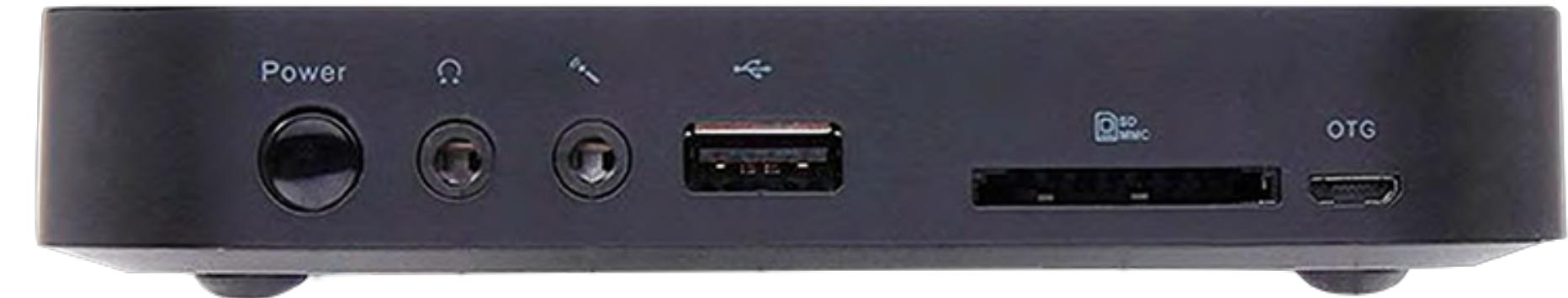
- essayez de brancher un autre appareil sur cette même prise, comme une lampe par exemple,
 - essayez de brancher le modem sur une autre prise,
 - éliminez toute rallonge ou multiprise qui pourrait être défectueuse et testez à nouveau.
- Si vous constatez que le problème a disparu, votre installation électrique est probablement défectueuse.



A NOTER

Si le décodeur Minix est sous tension,
une diode bleue doit être visible sur la face avant*.

*Pas sur le Minix Mini.



Power

Pensez à appuyer sur le bouton **Power** du décodeur Minix pour le mettre en marche. Il n'y a pas de bouton Power sur le décodeur Minix Mini qui s'allume automatiquement.

A NOTER

Vérifiez après chaque étape si le problème a disparu.

5. MA TÉLÉCOMMANDE NE FONCTIONNE PAS



Si la télécommande ne fonctionne pas, vous êtes probablement dans l'un des cas suivants :

Les piles sont déchargées

Remplacez-les par de nouvelles et testez à nouveau.

Le décodeur ne capte pas le signal

Assurez-vous d'être situé en face du décodeur lorsque vous utilisez la télécommande.
De plus, le capteur infrarouge ne doit pas être obstrué.

Si le problème persiste, votre télécommande est probablement défectueuse.
Rapportez-la en boutique pour test, nous la remplacerons si besoin.
La nouvelle télécommande ne vous sera pas facturée si encore sous garantie
et si vous n'êtes pas responsable des dégâts causés.

ATTENTION

- Veillez à bien respecter le sens des piles,
- évitez les piles rechargeables.



- 1. J'ai oublié mon identifiant ou mon mot de passe**
- 2. Je n'arrive pas à me connecter à mon compte mail**
- 3. Pourquoi mon compte mail se bloque ?**
- 4. Comment changer de mot de passe ?**
- 5. Mes mails ne s'affichent pas correctement**
- 6. J'ai des problèmes d'envoi / de réception**



1. J'AI OUBLIÉ MON IDENTIFIANT OU MON MOT DE PASSE



Pour récupérer vos identifiants de connexion, vous devez en faire la demande en ligne via [le formulaire](#).

Remplissez-le et sélectionnez l'objet « demande d'identifiants mail ». Vous recevrez le document par mail à l'adresse que vous avez renseigné.

FORMULAIRE DE CONTACT

Vos coordonnées		Votre demande	
Êtes-vous client chez Luxembourg Online?		Objet*	
<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		Demande identifiants mail	
Nom*	Prénom*	Message*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Merci de nous fournir une adresse mail valide ainsi qu'une copie de votre pièce d'identité afin que nous puissions traiter votre demande.	
Adresse*	Code postal*		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Localité*	Téléphone*		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
E-mail*	Mobile		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Joindre un fichier*		Envoyer	
3 fichiers maximum			
<small>*Obligatoire</small>			

ATTENTION

Vous devez impérativement joindre une copie de votre pièce d'identité valide, correspondant au titulaire du compte.

2. JE N'ARRIVE PAS À ME CONNECTER À MON COMPTE MAIL



SI VOUS NE PARVENEZ PAS À VOUS CONNECTER, FAITES LES VÉRIFICATIONS SUIVANTES:

Est-ce que ma connexion Internet fonctionne ?

Si la réponse est non, faites les [**vérifications liées à Internet**](#).

Utilisez-vous le bon identifiant et le bon mot de passe ?

Si vous avez perdu votre mot de passe, effectuez une demande de récupération en remplissant [**le formulaire en ligne**](#).

Tentez de vous connecter via l'[Espace client](#) sur internet.lu

Si vous y parvenez, cela signifie que le dysfonctionnement se situe au niveau de votre logiciel de messagerie.

Supprimez le cache, les cookies et l'historique de votre navigateur

Vérifiez les mots de passe enregistrés sur vos appareils (ordinateur portable, smartphone, tablette...)

Il est possible que l'un d'entre eux soit erroné, provoquant le blocage. Au besoin, effacez-les et entrez à nouveau le bon identifiant ou mot de passe.

Vérifiez les paramètres de configuration de votre logiciel de messagerie

Pour cela, rendez-vous sur notre site, rubrique [**Assistance**](#).

ATTENTION

Après 5 tentatives infructueuses, le compte se bloque pour des raisons de sécurité.

A NOTER

Si vous videz le cache et supprimez les cookies de votre navigateur, les paramètres des sites web (tels que le nom d'utilisateur et le mot de passe) seront supprimés.

3. POURQUOI MON COMPTE MAIL SE BLOQUE?



Après cinq tentatives de mots de passe infructueuses, votre compte se bloque automatiquement pour des raisons de sécurité. Si votre compte est régulièrement bloqué, vous êtes probablement dans l'un des cas suivants :



MOT DE PASSE (OU IDENTIFIANT) ERRONÉ

Vous utilisez un mauvais mot de passe ou un mauvais identifiant.

Ces infos se trouvent sur le courrier reçu à l'ouverture de votre compte.

Pour les obtenir à nouveau, veuillez en faire la demande via le [**formulaire en ligne**](#).



MAUVAIS MOT DE PASSE ENREGISTRÉ

Si vous avez enregistré votre mot de passe sur différents appareils (ordinateur, tablette, smartphone...) et que l'un d'entre eux est incorrect, cela peut provoquer le blocage du compte.

Vérifiez soigneusement tous vos équipements. Au besoin, effacez les données enregistrées et insérez le bon mot de passe.



PROBLÈME DE CONFIGURATION DU LOGICIEL DE MESSAGERIE

Vous utilisez un logiciel de messagerie tel que Outlook, Windows Mail ou Thunderbird ?

Il se peut que qu'un des paramètres soit mal configuré.

Pensez à vérifier les paramètres de configuration, disponible sur notre site, rubrique [**Assistance**](#).



TENTATIVE DE PIRATAGE

Il est aussi probable qu'un tiers tente d'accéder à votre compte mail à votre insu.

En cas de doute, changez immédiatement votre mot de passe, en vous connectant au webmail, dans Paramètres puis « changer le mot de passe ».

Vous ne devez en aucun cas le communiquer. Par ailleurs, votre mot de passe [**doit être assez fort**](#).

4. COMMENT CHANGER DE MOT DE PASSE?



Lorsque vous êtes connecté au webmail Internet.lu, cliquez sur **Paramètres** puis **changer le mot de passe**.

A NOTER

Il est recommandé de choisir un mot de passe fort:

- qui comprend au moins huit caractères,
- qui ne contient ni votre nom d'utilisateur, ni votre vrai nom, ni le nom de votre société,
- qui ne contient pas de mot entier,
- qui est complètement différent des mots de passe précédents,
- qui contient des caractères provenant de chacune des catégories suivantes:
Lettres majuscules : A, B, C...
Lettres minuscules : a, b, c...
Chiffres : 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.



5. MES MAILS NE S'AFFICHENT PAS CORRECTEMENT



EFFECTUEZ LES OPÉRATIONS SUIVANTES DANS L'ORDRE:

Vérifiez les paramètres d'affichage du webmail

- 1 - Rendez-vous sur www.Internet.lu, cliquez sur **Espace client** puis connectez-vous à votre compte mail.
- 2 - Cliquez sur **Paramètres** en haut à droite.
- 3 - Tout en bas de la page, allez à la section **Options** puis cochez **Aucun**.
- 4 - Cliquez sur **Sauver les modifications** pour enregistrer.

The screenshot shows the LOI webmail interface. At the top, there's a navigation bar with links for Assistance, LOL CLOUD, Magazine, À propos, and Contact. On the right side of the header, there's a 'Promos' link and a green button labeled 'Espace client' with a blue circle containing the number '1' over it. Below the header, the main content area has a sidebar on the left with links like 'Nouveau message', 'MAILBOX' (with 'Messages reçus', 'Messages envoyés', 'Spams', 'Brouillons', 'Corbeille'), 'Nouveau dossier', and search fields for 'Messages reçus' and 'Recherche avancée'. The main panel is titled 'Options' and contains several configuration sections:

- En-tête:** A radio button group where 'Aucun' is selected (highlighted with a yellow background and a blue circle containing the number '3'). Other options are 'Basique', 'Complet'.
- Messages par page:** A radio button group where '20' is selected (highlighted with a yellow background and a blue circle containing the number '2'). Other options are '10', '50', '75', '100'.
- Triage par défaut:** A radio button group where 'Du plus récent au plus ancien' is selected (highlighted with a yellow background and a blue circle containing the number '4'). Other option is 'Du plus ancien au plus récent'.

At the bottom of the 'Options' panel is a yellow button labeled 'Sauver les modifications'.

6. J'AI DES PROBLÈMES D'ENVOI / DE RÉCEPTION

EN CAS DE DIFFICULTÉS POUR ENVOYER ET RECEVOIR DES MAILS, VÉRIFIEZ LES POINTS SUIVANTS :

a. Est-ce que ma connexion Internet fonctionne ?

Si la réponse est non, faites les [vérifications liées à Internet](#).

b. Le problème est-il présent dans le webmail (c'est-à-dire lorsque vous accédez à votre compte depuis www.internet.lu) ou ne concerne-t-il que votre logiciel de messagerie (Outlook, Thunderbird, etc...) ?

Pour vérifier cela, connectez-vous au [webmail](#) et effectuez des tests d'envoi et de réception depuis votre compte. Si les mails arrivent correctement après quelques minutes, le problème se situe au niveau de votre logiciel de messagerie.

Ainsi, vous devez vérifier les [paramètres de configuration](#).

c. Utilisez-vous le bon identifiant et le bon mot de passe ?

Vérifiez à l'aide du document recu à l'ouverture de votre compte si vous utilisez bien le bon nom d'utilisateur et le bon mot de passe. Si vous les avez perdus, effectuez une demande de récupération via [le formulaire en ligne](#).

d. Vérifiez les mots de passe enregistrés sur vos différents appareils

(ordinateur portable, smartphone, tablette...). Il est possible que l'un d'entre eux soit erroné, provoquant le blocage. Au besoin, effacez-les et entrez à nouveau le bon identifiant ou mot de passe.

e. Les paramètres de configuration de votre logiciel de messagerie sont-ils corrects ?

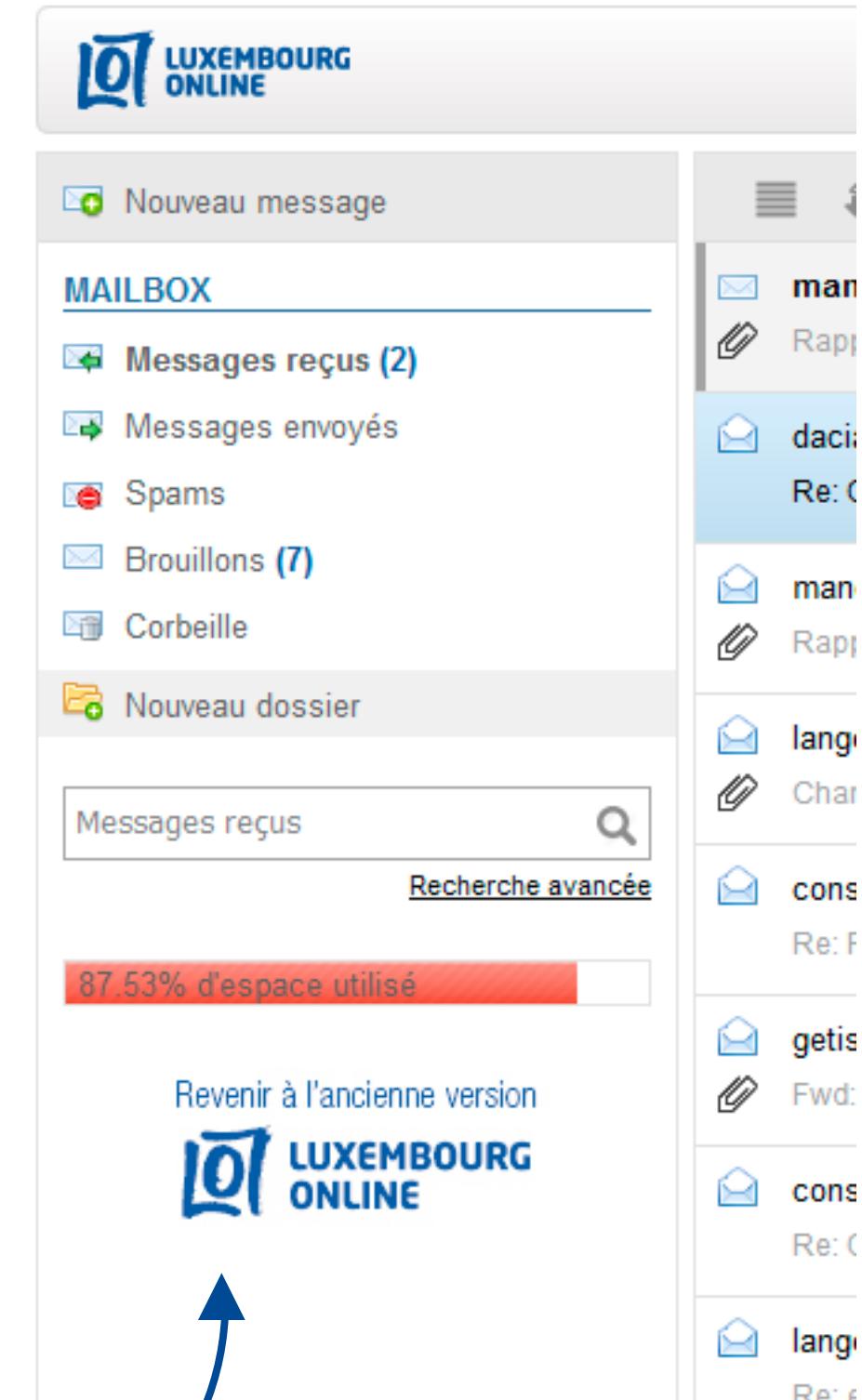
Pour cela, rendez-vous sur notre site, rubrique [Assistance](#).

f. Votre boîte mail est-elle pleine ?

Connectez-vous par votre [Espace client](#) afin de le vérifier. Si c'est le cas, vous ne pouvez plus recevoir de messages. Vous devez donc impérativement vider votre boîte mail. Afin d'éviter cela, il est préférable de disposer de 20 % d'espace libre minimum.

g. Est-ce que le mail envoyé a bien un sujet ?

Si la réponse est non, il est possible que le serveur ait évalué le mail comme étant du spam et l'a supprimé. Pour éviter cela, l'expéditeur doit toujours écrire quelque chose dans le champ « sujet ».



- 1. Ma carte SIM est bloquée**
- 2. Mot de passe et / ou identifiants perdus**



1. MA CARTE SIM EST BLOQUÉE



Le code PIN est un code à 4 chiffres qui sécurise l'accès à votre carte SIM et donc, à votre téléphone mobile. Après 3 saisies erronées, votre carte SIM se bloque. Pour la débloquer, vous avez besoin de votre code PUK.

Trois façons de débloquer votre carte SIM:

- retrouvez le code PUK sur le support où se trouvait votre carte SIM : votre code PUK y est indiqué,
- rendez-vous directement en boutique muni d'une pièce d'identité valide,
- contactez-nous, soit en ligne via [**le formulaire**](#) soit, au 2799000.



2. MOT DE PASSE ET / OU IDENTIFIANT PERDUS



Pour récupérer vos identifiants mail, vous devez en faire la demande en ligne via [le formulaire](#).

Remplissez-le et sélectionnez l'objet « demande d'identifiants mail ». Vous recevrez le document par mail à l'adresse que vous avez renseigné.

FORMULAIRE DE CONTACT

Vos coordonnées		Votre demande
Êtes-vous client chez Luxembourg Online?		Objet*
<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		Demande identifiants mail
Nom*	Prénom*	Message*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresse*	Code postal*	Merci de nous fournir une adresse mail valide ainsi qu'une copie de votre pièce d'identité afin que nous puissions traiter votre demande.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Localité*	Téléphone*	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail*	Mobile	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Joindre un fichier*		Envoyer
3 fichiers maximum		
*Obligatoire		

ATTENTION

Vous devez impérativement joindre une copie de votre pièce d'identité valide, correspondant au titulaire du compte.