

Ziggo Bellen en Internet.

Het installeren.



Binnen 45 minuten geïnstalleerd.

Ziggo

Inhoud.

Inhoud van het installatiepakket  pag. 4

Inhoud van het installatiepakket  pag. 5

HET AANSLUITEN

1 Bepaal uw beginsituatie pag. 8

2a Aansluiten woonkamer: plaatsen splitter pag. 9

2b Aansluiten woonkamer: aansluiten coaxkabel pag. 10

3a Aansluiten meterkast: plaatsen splitter pag. 11

3b Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels pag. 12

3c Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels pag. 13

3d Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels pag. 14

4 Aansluiten voedingsadapter pag. 15

BELLEN ACTIVEREN

5 Ziggo Bellen installeren pag. 17

6 Controleer de kiestoon pag. 18

7 Instellen voicemail pag. 19

INTERNET ACTIVEREN

8 Sluit de apparaten aan pag. 21

9 Sluit uw apparaat bedraad aan pag. 22

10 Activeer draadloos internet pag. 23

11 Controleer de verbinding pag. 31

12 Ziggo Mail pag. 32

HANDIGE TIPS

A Optimaal genieten van internet pag. 34

B Handige diensten Ziggo Bellen pag. 37

C Installatiegarantie pag. 42

Hulp bij installatie pag. 43

Optimaal genieten met de juiste kabelmaterialen pag. 44

Mal voor het ophangen van het modem pag. 47



Komt u er bij een stap niet uit, kijk dan op **pagina 43** voor een oplossing.

Inhoud van het installatiepakket.

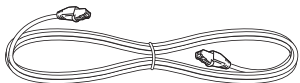
2

Dit zijn de materialen die u nodig heeft voor het installeren van bellen en internet van Ziggo. Volg deze handleiding stap voor stap. Dan kunt u binnen 45 minuten bellen en internetten.

 Voor uw situatie heeft u niet álle materialen nodig. U houdt **2 of meer materialen** over.

Netwerkkabel (5 meter)

Deze kabel wordt gebruikt om een pc/laptop te verbinden met het modem.



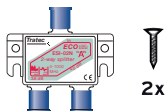
Connector

Hiermee maakt u van een steekverbinding een schroefverbinding.



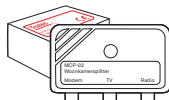
Meterkastsplitter

Door het plaatsen van de splitter naast het Abonnee Overname Punt zorgt u ervoor dat u het modem kunt aansluiten op het Ziggo Abonnee Overname Punt.



Woonkamersplitter

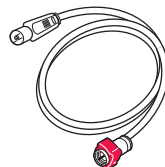
Door het plaatsen van de splitter op de wandcontactdoos zorgt u ervoor dat u het modem kunt aansluiten op de Ziggo wandcontactdoos.



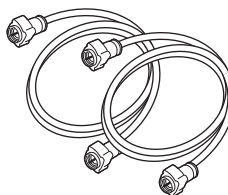
Coaxkabels (1,5 meter)

Een coaxkabel wordt gebruikt om de wandcontactdoos met het modem te verbinden, eventueel via een splitter.

Coaxkabel steekverbinding

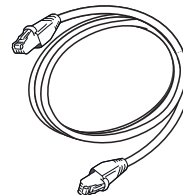


Coaxkabel schroefverbinding 2 x



Telefoonkabel (2 meter)

Deze kabel wordt gebruikt om het telefoontoestel rechtstreeks met het modem te verbinden.



Inhoud van het installatiepakket.

3

Dit zijn de materialen die u nodig heeft voor het installeren van bellen en internet van Ziggo. Volg deze handleiding stap voor stap. Dan kunt u binnen 45 minuten bellen en internetten.

 Voor uw situatie heeft u niet álle materialen nodig. U kunt **1 onderdeel** overhouden.

Modem

Ubee EVW3226



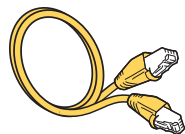
Voedingsadapter

Een voedingsadapter wordt gebruikt om het modem met het stopcontact te verbinden.



Netwerkkabel (1,5 meter)

Deze kabel wordt gebruikt om een pc/laptop te verbinden met het modem.



Sticker met SSID en wachtwoord

Deze vindt u op de onderkant van het modem. De gegevens op de sticker heeft u nodig voor de installatie.

  		 Default Wi-Fi: 2.4GHz WPA2-PSK	
MODEL NO.: EVW3226 Manufacturer Name: Ubee Ubee Part No.: EVW3226EU Input: +12V --- 2A Made in China		SN SAAP22490142 CM MAC FC84E3E83F8 MTA MAC FC84E3E83F9	
2.4 GHz		SSID: 	UPC0000000 ABCDEF GH
5 GHz		SSID: 	UPC0000000 ABCDEF GH

Het modem.

Het aansluiten.





1. Bepaal uw beginsituatie.

Alle Ziggo diensten komen uw huis binnen via één hoofdaansluiting. Dus zowel internet als televisie als bellen. Alle andere/eerdere aansluitmogelijkheden zijn niet meer van toepassing. De Ziggo hoofdaansluiting kan op twee plaatsen in uw huis zitten. Bepaal hieronder op welke plaats dit bij u is.

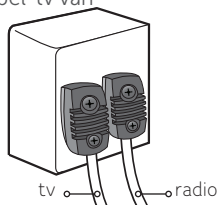
Hoofdaansluiting in woonkamer

Meestal in woningen van vóór 1985. Let op! In bijna alle woningen zit in de woonkamer een wandcontactdoos. Dit is niet altijd uw hoofdaansluiting! Controleer ook uw meterkast. Zit hier uw hoofdaansluiting, gebruik deze dan voor een optimale verbinding. Indien dit het geval is, ga dan naar stap 3a 'Aansluiten meterkast: plaatsen splitter' op pagina 11.

Zit de hoofdaansluiting in de woonkamer?

Ga dan naar stap 2a 'Aansluiten woonkamer: plaatsen splitter' op pagina 9.

Als u televisieabonnee van Ziggo bent, dan ziet u onderstaande situatie. Heeft u geen kabel-tv van Ziggo dan zitten de kabels er niet in.

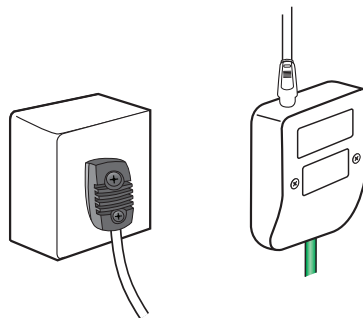


Hoofdaansluiting in meterkast

(Soms ook in de hal, kruipruimte of kelder.) Dit is het Abonnee Overname Punt. Hierop is de coaxkabel aangesloten die naar de wandcontactdoos elders in huis gaat. Er zijn twee soorten hoofdaansluitingen. U ziet ze hieronder afgebeeld.

Ga naar stap 3a 'Aansluiten meterkast: plaatsen splitter' op pagina 11. U slaat stap 2 over.

of



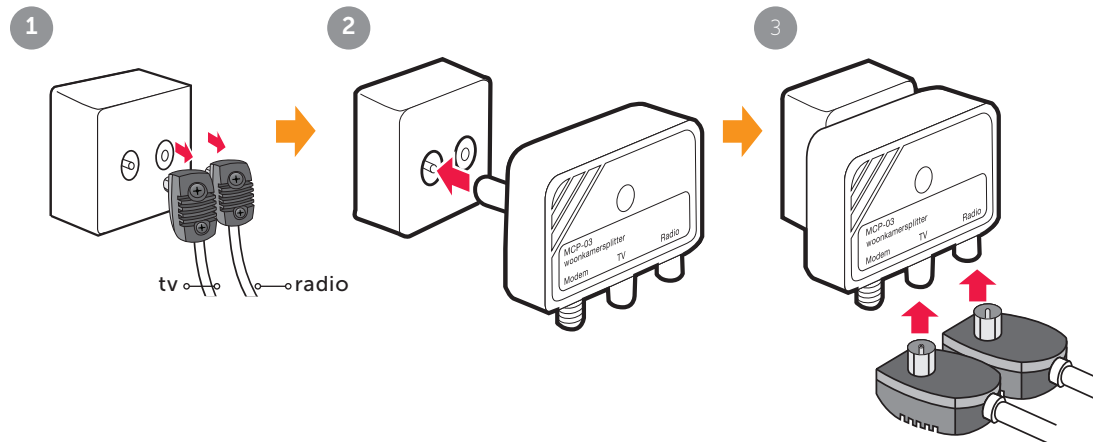


2a. Aansluiten woonkamer: plaatsen splitter.



Gebruikt u voor het eerst televisie van Ziggo? Dan heeft u coaxkabels nodig om televisie te kunnen kijken en naar de radio te kunnen luisteren. Koop goede coaxkabels, bij voorkeur van Kabel Keur.

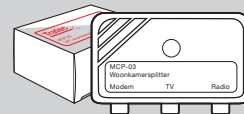
1. Haal uw huidige coaxkabel(s) uit de hoofdaansluiting.
2. Plaats de Ziggo woonkamersplitter op de wandcontactdoos.
3. Doe uw huidige coaxkabel(s) in de splitter.



WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: 2

Woonkamersplitter





2b. Aansluiten woonkamer: aansluiten coaxkabel.

WAT HEB IK NODIG?

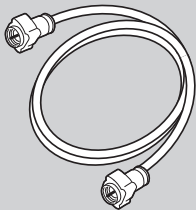
Uit pakket: **3**

Modem



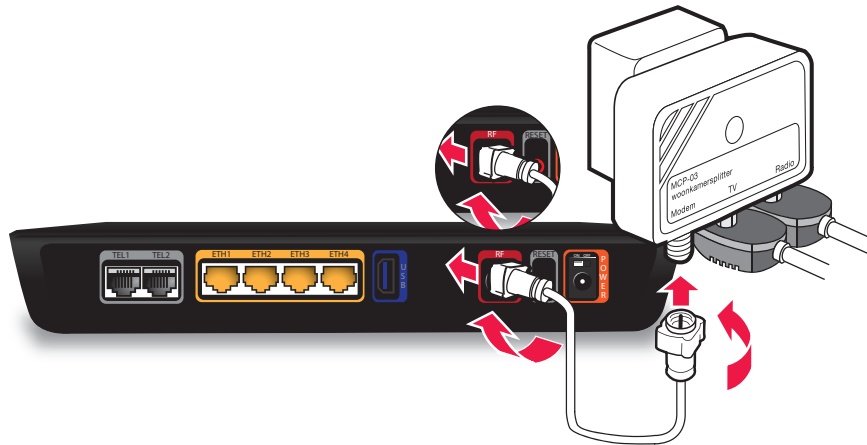
Uit pakket: **2**

Coaxkabel schroefverbinding



Verbind modem en splitter met de meegeleverde coaxkabel (schroefverbinding).

Ga verder naar stap 4 'Aansluiten voedingsadapter' op pagina 15. U slaat stap 3 over.



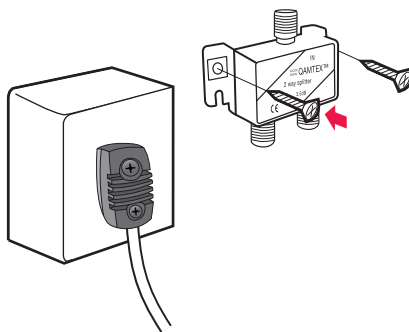


3a. Aansluiten meterkast: plaatsen splitter.

Verwijder de blauwe dopjes die op de uiteinden van de splitter zijn geplaatst. Plaats de meterkastsplitter met de meegeleverde schroeven naast de hoofd-aansluiting.

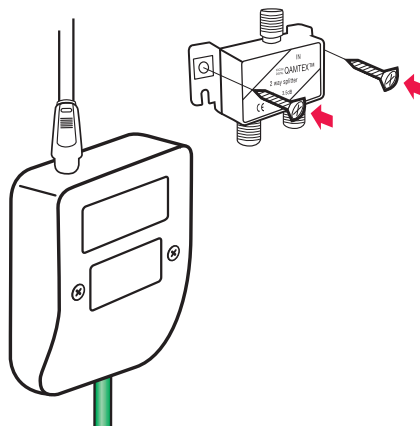
Er zijn bij u twee situaties mogelijk. U ziet ze hieronder. Kies welke hoofd-aansluiting bij u van toepassing is. En houd bij de volgende stappen de juiste plaatjes in de gaten.

Steekverbinding



of

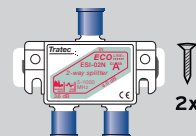
Schroefverbinding



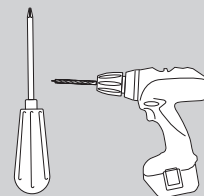
WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: **2**

Meterkastsplitter



Niet meegeleverd





3b. Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels.

WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: 2

Connector

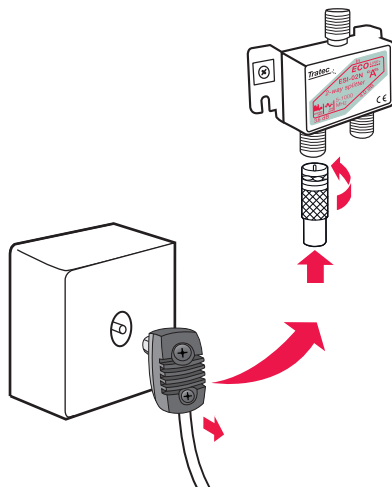
Deze connector is nodig bij de linkerafbeelding.



1. Haal uw huidige coaxkabel uit uw hoofdaansluiting.
2. Sluit de coaxkabel aan op de meterkastsplitter.

Steekverbinding

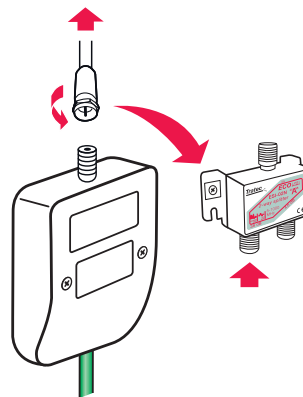
Heeft uw huidige coaxkabel die naar de woonkamer gaat een steekverbinding, gebruik dan de connector.



of

Schroefverbinding

Heeft uw huidige coaxkabel die naar de woonkamer gaat een schroefverbinding? Schroef deze dan rechtstreeks op de splitter.

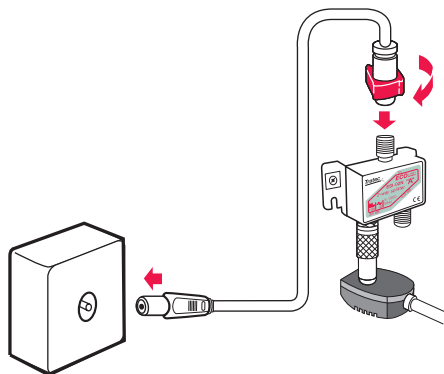




3c. Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels.

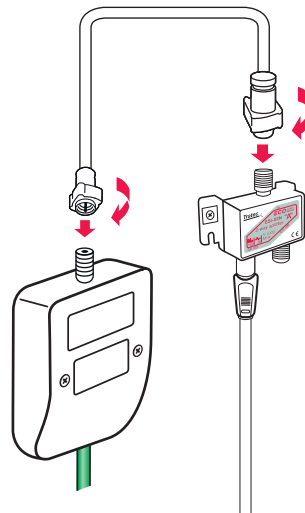
Verbind de hoofdaansluiting met de juiste coaxkabel met de splitter.

Steekverbinding



of

Schroefverbinding



WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: 2

Coaxkabel steekverbinding

Deze kabel is nodig bij de linker afbeelding.

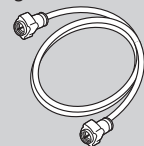


of

Uit pakket: 2

Coaxkabel Schroefverbinding

Deze kabel is nodig bij de rechter afbeelding.





3d. Aansluiten meterkast: aansluiten coaxkabels.

WAT HEB IK NODIG?

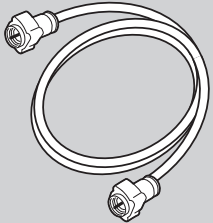
Uit pakket: 3

Modem

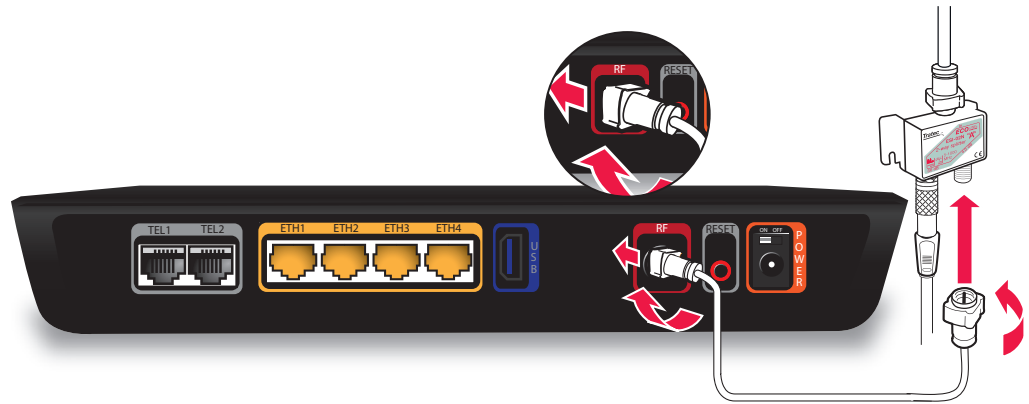


Uit pakket: 2

Coaxkabel schroefverbinding



Verbind modem en splitter met de meegeleverde coaxkabel (schroefverbinding).





4. Aansluiten voedingsadapter.

1. Steek de voedingsadapter in het modem en in het stopcontact.
2. Controleer of het modem aanstaat. Dit doet u door aan de voorkant te kijken of het Power-lampje oplicht. Brandt dit niet, zet dan het modem aan met de aan-uitknop op de achterkant van het modem.

Ga verder naar stap 5 'Ziggo Bellen installeren' op pagina 17.



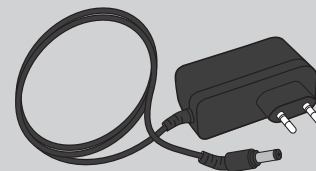
Heeft u geen Ziggo Bellen besteld, ga dan naar stap 8 'Sluit de apparaten aan' op pagina 21. U slaat dan stap 5 tot en met 7 over.



WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: **3**

Voedingsadapter



Let op: Gebruik altijd de bijgeleverde voedingsadapter.



Wilt u het modem ophangen? Dat kan. Op pagina 47 vindt u een papieren 'mal'. Met deze mal kunt u gemakkelijk de plaats van de schroeven aangeven.



Ziggo Bellen.

Het activeren.



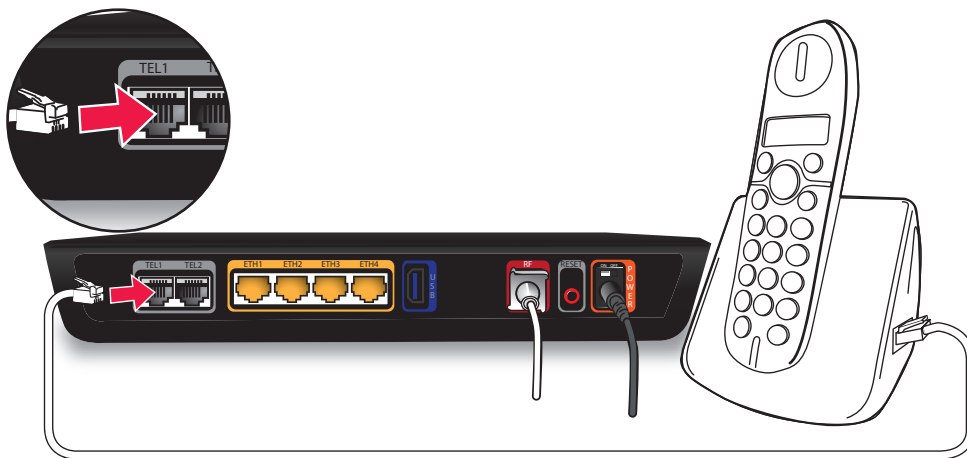


5. Ziggo Bellen installeren.



U kunt uw telefoonnummer(s) vermelden in Mijn Ziggo, zo heeft u deze gegevens altijd bij de hand.

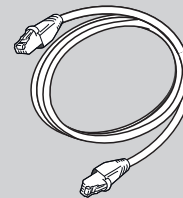
Plaats de telefoonkabel tussen het modem en de telefoon. Let erop dat u de telefoonkabel in de juiste ingang 'TEL 1' plaatst.



WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: 2

Telefoonkabel (2 meter)





6. Controleer de kiestoon.



Het kan tot een uur duren voordat het modem online is.

1. Wacht tot het groene lampje bij 'TEL 1' continu brandt.
2. Controleer op de telefoon of u een kiestoon hoort.
- 3a. Hoort u een kiestoon? **Gefeliciteerd**, u kunt nu gebruikmaken van Ziggo Bellen.
Ga verder naar stap 7 'Instellen voicemail' op pagina 19.
- 3b. Hoort u geen kiestoon, volg dan de volgende stappen:
 1. Controleer of alle kabels vastzitten en de telefoonkabel in aansluiting 'TEL 1' zit.
 2. Zet het modem uit met de aan-uitknop aan de achterkant van het modem. Zet het modem na 30 seconden weer aan.
 3. Wacht tot het groene lampje bij 'TEL 1' continu brandt.
 4. Hoort u nog steeds geen kiestoon? Neem dan contact op met Ziggo. Bel 0900-1884 (normaal tarief).
Bereikbaar 7 dagen per week van 7.00 tot 23.00 uur





7. Instellen voicemail.

Bent u regelmatig van huis? Dan biedt voicemail van Ziggo uitkomst. Tijdens uw afwezigheid worden alle oproepen beantwoord en u kunt vanaf ieder telefoontoestel de berichten eenvoudig beluisteren. Activeer uw voicemail in 3 stappen:

1. Bel 1233.
2. Volg de instructie en spreek uw welkomstboodschap in.
3. Bel *61. Nadat u 3 korte pieptonen heeft gehoord, is uw voicemail geactiveerd.

Kijk voor meer informatie over voicemail en alle andere beldiensten onder 'B' vanaf pagina 37 in deze handleiding.

Ziggo Internet.

Het activeren.





8. Sluit de apparaten aan.

Om toegang te krijgen tot het internet, sluit u uw apparaten, zoals uw computer en/of laptop, aan via een netwerkkabel (tot maximaal 4 apparaten) of via een draadloze verbinding. U kunt met meerdere apparaten tegelijk online zijn.



Internetten met meerdere apparaten? Bepaal per apparaat of dat draadloos of via een netwerkkabel kan. Voor smartphones en tablets is alleen draadloos internet (wifi) mogelijk.

Internet aansluiten via een netwerkkabel

Ga naar stap 9 'Sluit uw apparaat bedraad aan' op pagina 22.

Internet aansluiten - draadloos

Ga naar stap 10 'Activeer draadloos internet' op pagina 23. U slaat stap 9 over.

of

Ziggo adviseert bedraad internet:

Met bedraad internet heeft u geen last van storende factoren uit de omgeving; u ervaart zo de maximale internetsnelheid van uw abonnement.



9. Sluit uw apparaat bedraad aan.

WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: **3**

Netwerkkaparaat

Bijv. uw laptop of computer.



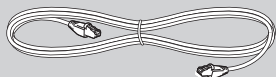
Netwerkkabel (1,5 meter)



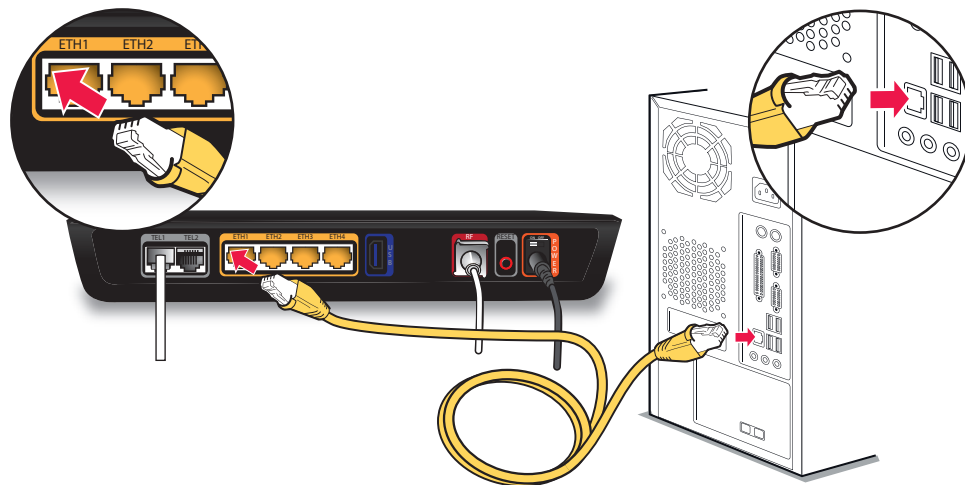
of

Uit pakket: **2**

Netwerkkabel (5 meter)



1. Verbind het netwerkkaparaat via de netwerkkabel met het modem.
2. Test uw internetverbinding. **Ga nu verder naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.**





10. Activeer draadloos internet.

Bepaal het besturingssysteem van uw laptop, computer, smartphone en/of tablet en maak een draadloze internetverbinding.

Gebruikt u een smartphone en/of tablet?



Android

pagina 24



iOS 8

pagina 25

Gebruikt u een laptop en/of computer?



pagina 26



pagina 27



pagina 28



pagina 29



pagina 30

WAT HEB IK NODIG?

Uit pakket: 3

Sticker met SSID en wachtwoord
(op onderkant modem geplakt)



U heeft het SSID en het wachtwoord nodig om in te loggen op de draadloze internetverbinding

Op de sticker vindt u twee SSID-nummers en twee wachtwoorden, voor zowel 2,4 GHz als 5 GHz. Het modem staat standaard op 2,4 GHz ingesteld. Gebruik het SSID-nummer en het wachtwoord (oranje omcirkeld op bovenstaande afbeelding) die hierbij horen.

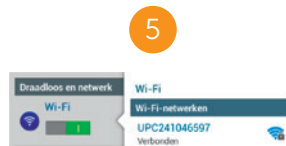
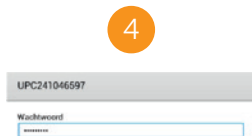
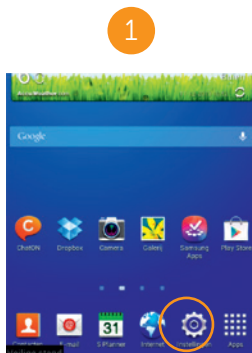


Android.

De methode kan variëren per tablet of per Android-versie. Over het algemeen kunt u op verschillende manieren bij uw draadloze instellingen terecht komen.

De verschillende opties zijn:

1. Klik op het 'instellingen'-icoontje .
2. Ga naar 'instellingen' via de taakbalk boven in het scherm van uw smartphone of tablet.



Stap 1: Ga naar 'instellingen'.

Stap 2: Schakel 'wifi' in.

Stap 3: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.

Stap 4: Voer de code in die staat achter  en klik op 'Verbinden'. Deze code vindt u terug op de sticker op

de onderkant van uw modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.

Stap 5: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 6: Ga naar **stap 11 'Controleer de verbinding'** op pagina 31.



iOS 8.



Stap 1: Klik op het icoontje 'instellingen'.

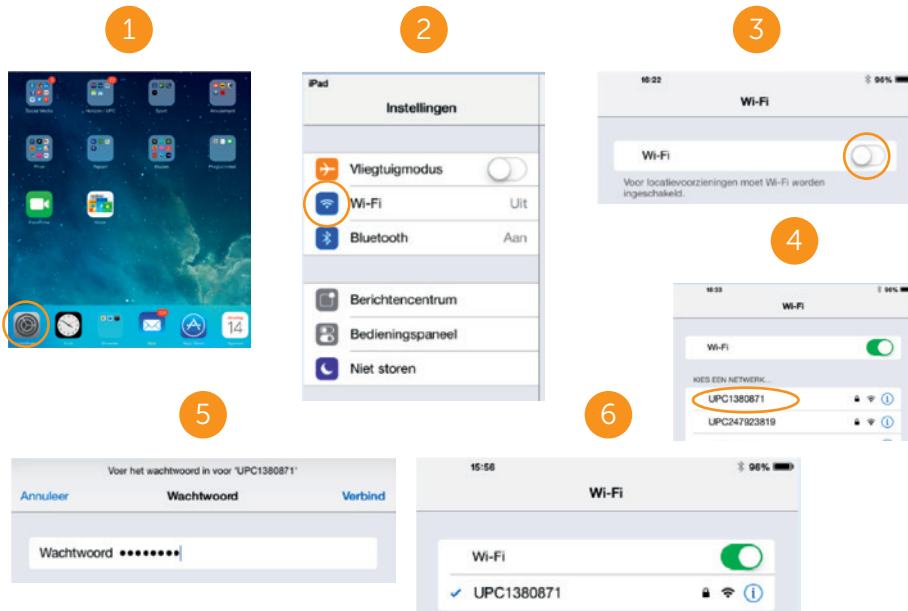
Stap 2: Klik op 'wifi'.

Stap 3: Schakel wifi in door het 'bolletje' naar rechts te schuiven.

Stap 4: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.

Stap 5: Voer de code in die staat achter  en klik op 'Verbind'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van uw modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.

Stap 6: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.



Stap 7: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.



Windows 7.

Stap 1: Klik op het netwerkkicoontje rechtsonder in het beeldscherm.

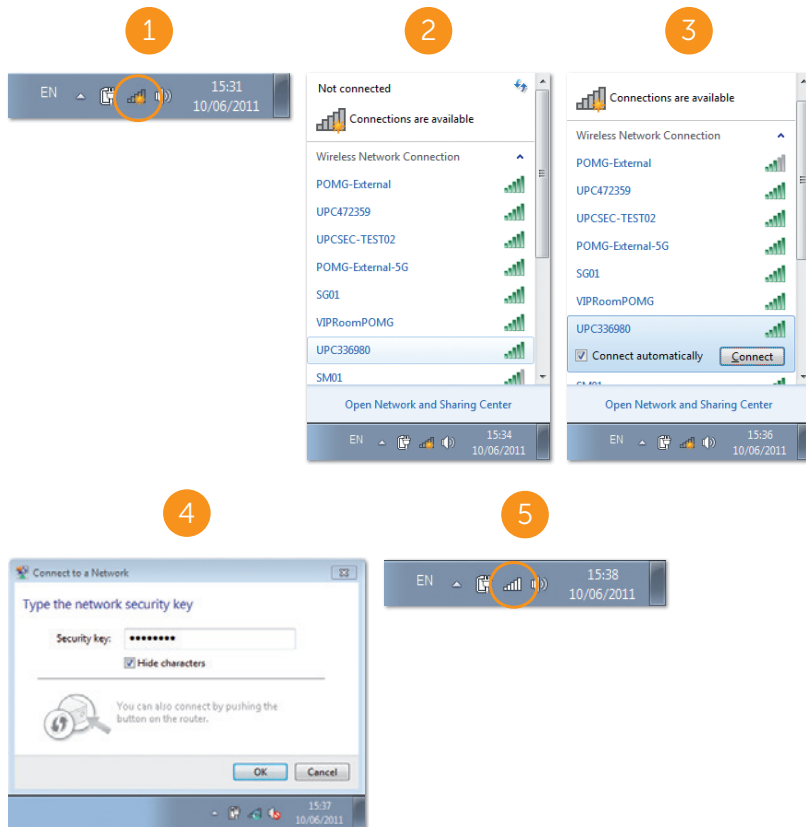
Stap 2: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.

Stap 3: Klik op 'Connect'.

Stap 4: Voer de code in die staat achter  en klik op 'OK'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.

Stap 5: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 6: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.





Windows XP.

Stap 1: Klik op het netwerkkicoontje rechtsonder in het beeldscherm.

Stap 2: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Klik op 'Connect'.

Stap 3: Voer de code in die staat achter  en klik op 'Connect'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.

Stap 4: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 5: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.

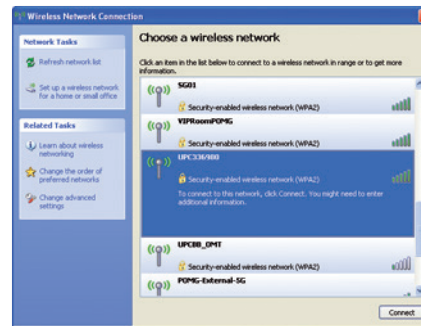


Gebruikt u nog Windows XP? Windows XP wordt niet meer ondersteund door Microsoft. Er vinden dan ook geen beveiligingsupdates meer plaats. Hierdoor is uw computer niet veilig. Ziggo adviseert om geen gebruik meer te maken van Windows XP. Installeer een nieuwere Windows-versie op uw computer.

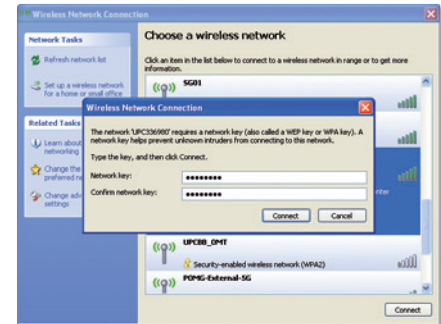
1



2



3



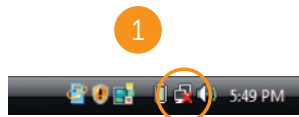
4



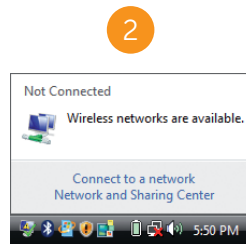


Windows Vista.

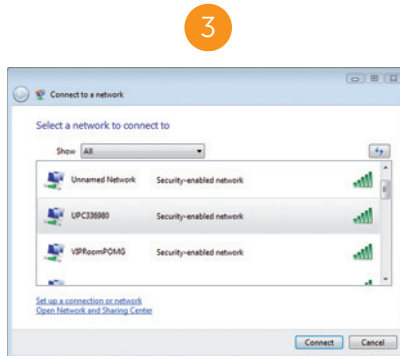
Stap 1: Klik op het netwerkkicoontje rechtsonder in het beeldscherm.



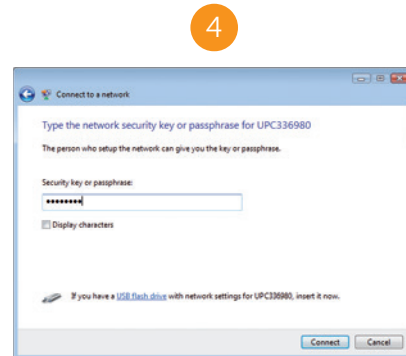
Stap 2: Klik op 'Wireless networks are available'.



Stap 3: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456) en klik op 'Connect'. Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.



Stap 4: Voer de code in die staat achter  en klik op 'Connect'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.



Stap 5: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 6: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.



Stap 1A: Klik op het netwerkkicoontje rechtsonder in het beeldscherm.

Stap 1B: Klik op het netwerkkicoontje in de uitschuifbalk geheel rechts in het beeldscherm. Ga direct naar stap 4.

Stap 2: Klik op 'Settings'.

Stap 3: Klik op het wifinetwerkkicoontje.

Stap 4: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.

Stap 5: Klik op 'Connect'.

Stap 6: Voer de code in die staat achter  en klik op 'Next'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.



Stap 7A/B: Gefeliciteerd, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 8: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.



Mac OS X.

Stap 1: Klik op het netwerkkicoontje boven in het beeldscherm en selecteer 'Schakel AirPort aan'.

Stap 2: Selecteer het wifinetwerk van uw modem (Bijv. UPC123456). Dit zogenoemde SSID vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem.

Stap 3: Voer de code in die staat achter 'Password'  en klik op 'OK'. Deze code vindt u terug op de sticker op de onderkant van het modem. Let op: deze code is hoofdlettergevoelig.

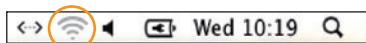
Stap 4: **Gefeliciteerd**, u bent nu draadloos verbonden met Ziggo Internet.

Stap 5: Ga naar stap 11 'Controleer de verbinding' op pagina 31.

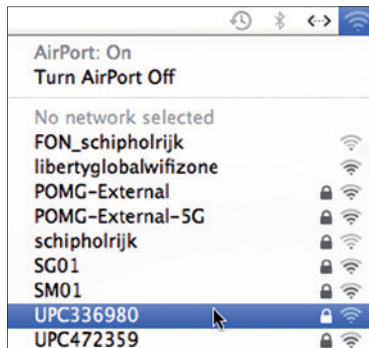


Zorg dat Mac OS voorzien is van de laatste updates.

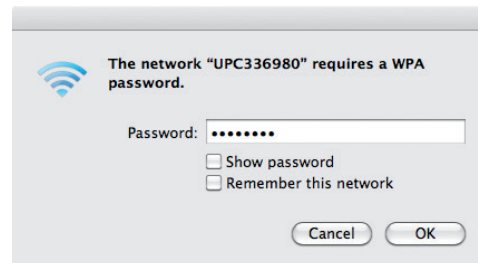
1



2



3



4





11. Controleer de verbinding.

Stap 1: Open uw internetbrowser om te controleren of u toegang heeft tot internet.

Stap 2: Ga vervolgens naar ziggo.nl

Stap 3: Verschijnt de Ziggo internetpagina?
Gefeliciteerd, u kunt gebruikmaken van Ziggo Internet.
Ga verder naar stap 12 'Ziggo Mail' op pagina 32.

Stap 4: Verschijnt de pagina niet?

1. Controleer of uw apparaat verbinding heeft met het internet.
2. Zet het modem uit met de aan-uitknop. Zet het modem na 30 seconden weer aan.
3. Wacht tot de 4 lampjes (POWER, DS, US en ONLINE) continu branden.
4. Ga opnieuw naar [Ziggo.nl](https://ziggo.nl) Verschijnt de pagina opnieuw niet? Bel 0900-1884 (normaal tarief).
Bereikbaar 7 dagen per week van 7.00 tot 23.00 uur.



Ga naar ziggo.nl/optimaleverbinding voor adviezen voor een optimale internetverbinding.

Het kan tot een uur duren voordat het modem online is. De 4 lampjes (POWER, DS, US EN ONLINE) branden dan continu.





12. Ziggo Mail.

Als Ziggo internetklant ontvangt u standaard ook uw eigen e-mailaccount. Dit e-mailaccount herkent u aan @ziggo.nl. U kunt uw Ziggo e-mailadres op 2 manieren gebruiken:

- Online via Ziggo Webmail - overal online toegang.
- Met een e-mailprogramma op uw computer/tablet/smartphone.

Ziggo Mail - overal online toegang

Overal waar u online bent, heeft u toegang tot uw e-mail. Dit heeft veel voordelen voor u. Zo krijgt u:

- Toegang tot al uw Ziggo Mails.
- Toegang tot al uw overige e-mailaccounts, zoals die van Gmail, Yahoo en Hotmail.
- Een e-mailbox met 5 GB opslagcapaciteit.
- De mogelijkheid om ook social-media-accounts, zoals die van Facebook en Twitter, toe te voegen.
- U kunt bestanden tot 100 MB versturen. Bestanden tot 20 MB kunt u bijsluiten in de e-mail. Zijn de bestanden tussen de 20 en 100 MB? Dan krijgt de ontvanger een link in de e-mail. Hiermee kan het bestand gedownload worden.

E-mailprogramma's

Wilt u uw e-mailaccount in een e-mailprogramma gebruiken? Stel dan uw e-mailaccount bij dat programma in. Op **ziggo.nl/email** staat stap voor stap hoe u dat doet.

Handige links:

ziggo.nl/accountbeheer: aanmaken extra e-mailadressen en wachtwoordbeheer.

ziggo.nl/mail: inloggen in uw e-mailomgeving.



Handige tips.

Bekijk alle mogelijkheden.





A. Optimaal genieten van internet.

Bij Ziggo krijgt u razendsnel internet. En dus geniet u meer. Om alles uit uw internet te kunnen halen moet uw internetverbinding wel optimaal zijn. Een optimale internetverbinding hangt af van verschillende factoren. Een aantal hiervan heeft u zelf in de hand. Hieronder staan de factoren die van invloed zijn en waar u zelf invloed op kunt uitoefenen. Volg alle stappen voor een optimale verbinding.



Verschil tussen bedraad en draadloos internet (wifi)

Met bedraad internet heeft u geen last van storende factoren uit de omgeving; u ervaart zo de maximale internetsnelheid van uw abonnement. Belangrijk bij bedraad internet zijn:

- uw netwerkkaart;
- de kwaliteit van de bekabeling tussen het modem en uw computer of laptop;
- de leeftijd van uw computer of laptop.

De snelheid zal altijd beïnvloed worden door de zwakste schakel. Dit speelt vooral bij hogere snelheden een rol.

Draadloos internet wordt door meerdere factoren in de omgeving beïnvloed. Met een draadloze verbinding

kunt u bijvoorbeeld last hebben van diverse signalen in de lucht. Doordat elke thuissituatie anders is, kan Ziggo geen garanties geven over de stabiliteit en snelheid van draadloos internet. Hieronder staan enkele aanwijzingen. Deze helpen u uw (draadloze) verbinding te optimaliseren.



Hoe zit het met uw apparatuur en software?

Verouderde apparatuur en software kunnen uw internet-snelheid beïnvloeden. Gebruik bij voorkeur een computer, laptop of tablet met een besturings-systeem dat niet ouder is dan 5 jaar. Zorg voor de laatste software en geschikte netwerkhardware. Zoals een netwerkkaart en/of wifiontvanger die snelheden vanaf 85 Mb/s aankunnen/aankan.



Kijk naar uw wifikanalen

Bent u verbonden via wifi? Dan maakt u bij de standaardinstellingen gebruik van frequentieband 2,4 GHz. Op deze frequentieband zit niet alleen wifi, maar ook andere draadloze apparatuur. Zoals een deurbel, babyfoon of zelfs een magnetron. Via het menu van het modem kunt u zelf uw wifikanaal veranderen (probeer eerst kanaal 1, 6 of 11).

U kunt er ook voor kiezen om uw wifi op de frequentieband 5 GHz te zetten. Deze frequentieband heeft minder last van storing. Alleen kunnen niet alle apparaten dit signaal ontvangen. Kijk voor meer uitleg over wifi, frequentiebanden en de kanalen op ziggo.nl/wifi



Kijk of er mogelijk blokkades zijn

Muren, vloeren, slimme (energie)meters, deuren, glas of bijvoorbeeld stalen leidingen, ze blokkeren allemaal uw wifisignaal. De een wat sterker dan de ander. Dit heeft altijd een tragere verbinding of zelfs helemaal geen bereik tot gevolg. Plaats uw modem zo dat het

wifisignaal de kortste afstand tot uw computer aflegt. En de minste blokkades tegenkomt.



Controleer of u veel apparaten tegelijkertijd online heeft

Zijn er meerdere apparaten tegelijkertijd online? Dan delen zij de internetsnelheid met elkaar. Bijvoorbeeld uw computer, tablet, smartphone en smart-tv.



Zijn er storende apparaten?

Magnetrons, slimme (energie)meters, Bluetooth-apparaten en digitale babyfoons kunnen de draadloze verbinding van uw internet beperken. Zet apparaten die uw draadloze internetverbinding kunnen verstoren uit of verplaats ze. En zet uw modem niet in de buurt van storende apparatuur.



Houd uw internet veilig

Virussen tasten de prestaties van uw computer aan. Wilt u snel en vooral veilig internetten? Installeer dan een virusscanner en firewall. Hoewel virusscanners en firewalls uw internetsnelheid iets vertragen, houdt u



hiermee virussen tegen. Wij adviseren virusscanners die uw computer ook beveiligen tegen ongewenste e-mail (spam), ongewenste websites en phishing.

Advies voor optimaal internet

Vindt u op bepaalde plekken in huis het bereik beperkt en/of de snelheid te langzaam? In 3 stappen geven wij graag persoonlijk advies om hardware zoals routers of modems te verbeteren.

Ga naar **ziggo.nl/optimaalinternetadvies** voor een persoonlijk hardwareadvies.

Wilt u liever uw eigen router gebruiken?

U kunt met het Ziggo modem draadloos internetten. Heeft u een specifieke reden om uw eigen router te blijven gebruiken? Dat is mogelijk. Kijk op **ziggo.nl/bridgemode** voor meer informatie.





B. Handige diensten Ziggo Bellen.

Met bellen van Ziggo kunt u altijd onbezorgd bellen. Bellen via Ziggo is niet alleen zeer voordelig, maar u geniet ook van tal van gratis extra diensten, zoals nummerherhaling en doorschakelen. Hiermee heeft u nog meer gemak en plezier van bellen via Ziggo. Op de volgende pagina's staan alle mogelijkheden.

Handige diensten

Bij de onderstaande diensten wordt ervan uitgegaan dat u een kiestoon krijgt na het indrukken van . Krijgt u geen kiestoon? Druk dan een extra  of  tussen de nummercode en het telefoonnummer. Het alternatief ziet u op de volgende pagina, onder het kopje 'Doorschakelen', op beide manieren uitgewerkt.

Voicemail

Bent u regelmatig van huis? Dan biedt voicemail uitkomst. Alle oproepen worden beantwoord en u kunt vanaf ieder telefoontoestel de berichten beluisteren. Nadat u uw voicemail heeft ingesteld, kunt u deze flexibel aan- of uitzetten.

Voicemail instellen & beluisteren					
Voicemail aan bij geen gehoor/niet opnemen					
Voicemail aan bij in gesprek					
Voicemail uit bij geen gehoor/niet opnemen					
Voicemail uit bij in gesprek					



Driegesprek

Met deze dienst kunt u met twee personen tegelijkertijd telefoneren.

Driegesprek opzetten

Druk op de haak of hoorn- of flash-toets, bel de 2e persoon en druk weer op de haak, hoorn- of flash-toets

Doorschakelen

Bent u even niet thuis, maar verwacht u een belangrijk telefoontje? Schakel dan alle oproepen door naar het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent. Geen telefoontje blijft dan meer onbeantwoord. De doorschakelservice is gratis. U betaalt alleen de normale gesprekskosten van uw telefoon naar het nummer waarnaar is doorgeschakeld.

Doorschakelen aan



Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Doorschakelen uit



Krijgt u bij uw DECT-toestel geen kiestoon? Doe dan het volgende:

Doorschakelen aan



U hoort een versnelde ingesprektoon.

Doorschakelen uit





Wisselgesprek

Wisselgesprek is een gratis dienst waarmee u een tweede telefoongesprek kunt aannemen terwijl u al met iemand anders belt. Erg handig als u tijdens het bellen een ander belangrijk telefoontje verwacht.

**Wisselgesprek
aannemen**

Druk op de haak of hoorn- of flash-toets als u korte tonen hoort

Nummers blokkeren

U kunt voorkomen dat er vanaf uw toestel naar bepaalde type nummers wordt gebeld. U houdt hiermee grip op uw telefoonkosten. Om een van de blokkeerniveaus in te stellen, om een pincode aan te vragen of om deze dienst te deactiveren, kunt u het wijzigingsformulier invullen. Dit vindt u op [Ziggo.nl/wijzigingsformulier](https://www.ziggo.nl/wijzigingsformulier). Nummerblokkade werkt niet voor het alarmnummer 112, de Ziggo Klantenservice 0900-1884 (normaal tarief) en het politienummer 0900 88 44 (lokaal tarief).

Weigeren geblokkeerde nummers

Met deze dienst voorkomt u telefoontjes van telemarketingbedrijven of personen die nummerweergave hebben geblokkeerd (u ziet dan geen nummer op de display). U kunt deze functie zelf aan- en uitzetten.

Weigeren geblokkeerde nummers uit



Weigeren geblokkeerde nummers uit





Nummerweergave

Met nummerweergave kunt u zien wie er belt voordat u de telefoon opneemt. Het nummer verschijnt op de display van uw telefoontoestel of nummERMelder, zodat u nooit voor verrassingen komt te staan. Wilt u gebruikmaken van nummerherkenning? Controleer dan in de handleiding van uw telefoontoestel of dit het FSK-protocol ondersteunt. Nummerweergave werkt niet als er een tweede gesprek binnenkomt terwijl u aan het bellen bent.

Anoniem bellen

Nummerweergave werkt ook de andere kant op. Ziggo stuurt standaard de telefoonnummers van haar Bellenabonnees mee. Als u niet wilt dat uw telefoonnummer zichtbaar is voor anderen, volg dan de onderstaande instructie. Uw nummer wordt onzichtbaar voor degene die u belt. Dat kan per telefoongesprek. (NB Uw telefoonnummer is altijd zichtbaar wanneer u het nationale alarmnummer belt.)

Enmalig anoniem bellen aan



Nummer

Altijd anoniem bellen

Wilt u altijd anoniem bellen? Neemt u dan contact op met de klantenservice. Indien u via de klantenservice 'Altijd anoniem bellen' heeft laten activeren, dan is het nog wel mogelijk om dat per telefoongesprek uit te zetten. Voor degene die u dan belt, is uw telefoonnummer op dat moment zichtbaar.

Enmalig anoniem bellen uit



Nummer



Gratis nummerbehoud

Wilt u met uw eigen vertrouwde nummer blijven bellen en heeft u dit nog niet aangegeven tijdens het bestellen van Ziggo Bellen? Dan kunt u nummerbehoud aanvragen. Hiermee kunt u zelfs twee nummers meenemen naar Ziggo. Ga **naar ziggo.nl/nummerbehoud** en vul het online aanvraagformulier in. Vervolgens gaat Ziggo voor u aan de slag. Binnen 2 weken wordt uw oude bellenabonnement opgezegd. U krijgt persoonlijk bericht per wanneer u kunt bellen met uw vertrouwde nummer vanaf uw Ziggo aansluiting. Kortom, u kunt uw telefoonnummers meenemen zonder rompslomp!



Op ziggo.nl/telefoondiensten vindt u meer informatie over diensten van Ziggo Bellen.



C. Installatiegarantie.

Ziggo levert via haar Digital Network televisie, internet en bellen in perfecte kwaliteit. Komt het toch eens voor dat een dienst niet werkt zoals u verwacht? Dan bent u als Ziggo-abonnee verzekerd van een goede service. In alle gevallen zorgt Ziggo voor een goede oplossing. Daarna kunt u weer zorgeloos televisiekijken, internetten of bellen.

Neemt u een abonnement bij Ziggo? Gaat u verhuizen? Krijgt u een nieuw modem van Ziggo? Dan helpen wij u gegarandeerd bij de installatie van onze diensten. Dat noemen we Installatiegarantie. Dit houdt in dat we u helpen tot alles helemaal werkt. Dat doen we voor uw eerste tv, computer of laptop en telefoon. We bieden u daar in eerste instantie een heel eenvoudig doe-het-zelf-installatiepakket voor aan. Heeft u daar toch hulp bij nodig? Dan staat onze technische helpdesk voor u klaar. Als u wilt, kunt u

binnen 8 weken na ontvangst van het installatiepakket een monteur aanvragen. Hij komt dan bij u thuis om gratis de Ziggo diensten aan te sluiten. De monteur installeert de diensten op één televisie, computer of laptop en telefoon.

Op **ziggo.nl/afsprakenmaken** kunt u online een afspraak maken voor een monteursbezoek.

Hulp bij installatie.



Heeft u meer vragen? Op [ziggo.nl](https://www.ziggo.nl) vindt u antwoorden op veelgestelde vragen.

Als het modem voor het eerst wordt aangesloten, kan het een uur duren voordat dit online is. Mocht dit na een uur nog niet het geval zijn, dan is hoogstwaarschijnlijk de kwaliteit van het signaal niet voldoende. Vaak ligt het probleem binnenshuis. U kunt dit eenvoudig zelf oplossen.

Wat moet ik doen?

- Controleer op het modem of de vier lampjes continu branden. Deze geven aan dat het modem online is.
- Wanneer dit niet het geval is, haal dan de voedingsadapter uit het stopcontact en plaats deze na 30 seconden weer terug.

U kunt ook het modem 30 seconden uitzetten met de aan-uitknop. Het modem moet nu alsnog online komen.

- Controleer op het modem of het lampje 'Online' aan is. Als dit niet het geval is, controleer dan de bekabeling tussen uw computer en het modem. Mogelijk is de bekabeling niet goed aangesloten.

Is uw modem nog steeds niet online? Bel 0900-1884 (normaal tarief). Bereikbaar 7 dagen per week van 7.00 tot 23.00 uur.



Het modem is online.

Optimaal genieten met de juiste bekabeling.

Om optimaal van onze diensten te kunnen genieten is een goede binnenhuisbekabeling onmisbaar. De kleinste beschadiging kan al voor een slechte verbinding zorgen. Het is daarom belangrijk dat u kwalitatief goed materiaal gebruikt.



Kabel Keur

Ziggo raadt aan om materiaal te gebruiken met het Kabel Keurmerk. In het installatiepakket vindt u een kortingsbon. Deze kunt u gebruiken in de Ziggo winkel. Op kabelkeur.nl vindt u andere verkoopadressen van materialen met Kabel Keur.



Mal voor het ophangen van het modem.



Wilt u het modem ophangen? Op de plaats van de rondjes geeft u met een pen of potlood aan waar de boorgaten voor de schroeven komen. Let op: de mal is kleiner dan het modem. Houd bij het aftekenen van de boorgaten rondom voldoende ruimte.

