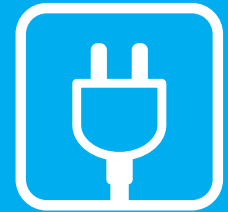


Installatiehandleiding Internet en bellen

“Dat is handig.
Het wordt
stap voor stap
uitgelegd.”



Ondanks alle aan deze handleiding bestede zorg kan Caiway geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige onvolkomenheden of fouten in deze uitgave. De handleiding is uitdrukkelijk niet bedoeld ter nadere invulling of toelichting op de algemene voorwaarden. Derhalve kunnen er geen rechten aan ontleend worden.
© mei 2021 CAIW Diensten B.V.

Deze handleiding is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Mocht u onverhoopt toch een fout ontdekken dan vragen wij u vriendelijk of u dit aan ons door wilt geven.

WELKOM BIJ CAIWAY

Hartelijk dank voor uw keuze voor internet en telefonie van Caiway.

Aan de hand van eenvoudige stappen kunt u zelf de onderdelen van uw Caiway pakket installeren.



1. Voorbereiding



2. Internet



3. Telefonie

Heeft u hulp nodig bij het installeren?

Voor hulp bij installeren kunt u gebruikmaken van onze installatieservice. Kijk op www.caiway.nl/installatieservice voor meer informatie.

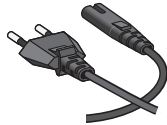
Voor overige vragen kunt u terecht op www.caiway.nl/klantenservice. Of neem contact op met de Klantenservice via 088 2249 111 (tarief 088-nummer), gratis voor telefoniekanten van Caiway via 1200.



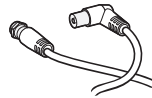
STAP 1: CONTROLEER DE INHOUD VAN UW PAKKET



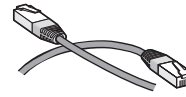
Modem



Netsnoer



Coax-kabel



Netwerkkabel (UTP)



Splitter

Controleer de inhoud van de dozen in uw installatiepakket.

Is uw pakket niet compleet? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice via 088 2249 111.



STAP 2: CONTROLEER UW HOOFDAANSLUITING

Zoek uw hoofdaansluiting op.

Is uw woning gebouwd **vóór 1985**?

Uw hoofdaansluiting bevindt zich waarschijnlijk in de **woonkamer** en heeft 2 aansluitingen.

De aansluiting met het label "TV" zullen we gebruiken voor de verdere installatie.



Is uw woning gebouwd **ná 1985**?

Uw hoofdaansluiting bevindt zich waarschijnlijk in de **meterkast** en heeft 1 aansluiting.



Ziet uw hoofdaansluiting er anders uit dan hierboven is afgebeeld? Het kan zijn dat u een driepuntsaansluiting heeft. Het modem moet in dat geval op de data-poort worden aangesloten. Neem voor vragen contact op met de Caiway Klantenservice via 088 2249 111.



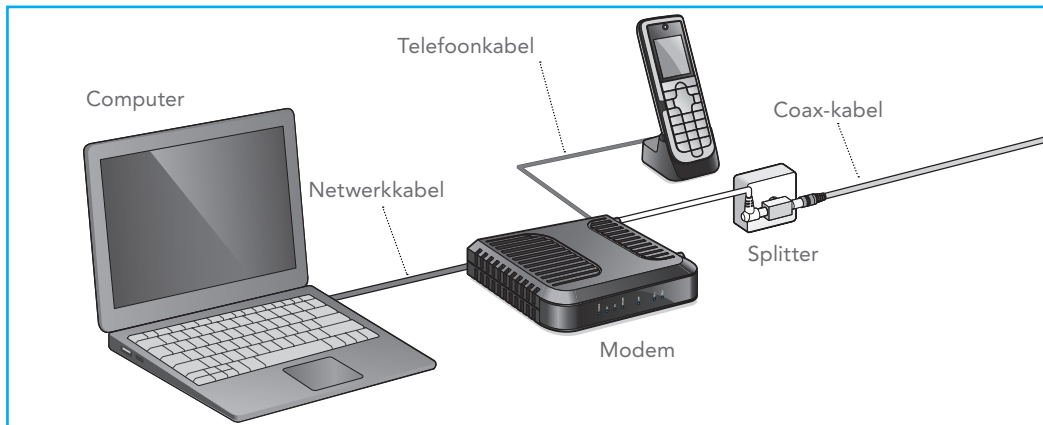
STAP 3: LEG DE BINNENHUISKABELS AAN

Vanaf uw hoofdaansluiting moet u zelf kabels aanleggen (indien nog niet aanwezig):

- De bijgeleverde coax-kabel naar het modem.
- Een telefoonkabel vanaf het modem naar de plaats waar uw telefoon staat.
- Een netwerkkabel vanaf het modem naar de plaats waar uw computer (of router) staat.

Kabels

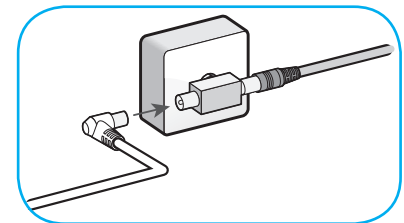
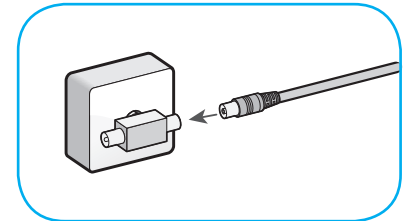
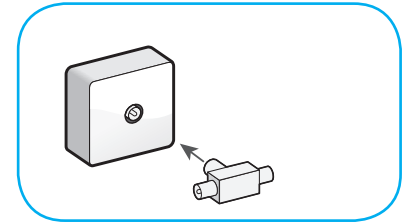
Voor een storingsvrije werking van de internetverbinding kunt u het beste gebruikmaken van de bijgeleverde bekabeling en splitter. Bij het gebruik van verlengkabels of meerdere splitters kan er sprake zijn van een slecht werkende verbinding. De maximale lengte van een UTP- of telefoonkabel is 100 meter.





STAP 3 (VERVOLG): LEG DE BINNENHUISKABELS AAN

1. Haal de bestaande coax-kabel uit de hoofdaansluiting.
2. Plaats de bijgeleverde splitter in de TV-ingang van de hoofdaansluiting.
3. Steek de kabel van uw tv-installatie in één van de twee uitgangen van de splitter.
4. Steek de **korte** coax-kabel in de andere uitgang van de splitter.
5. Leg een netwerkkabel aan naar de plaats waar uw computer staat.
U kunt hiervoor de bijgeleverde netwerkkabel gebruiken. Is de bijgeleverde kabel te kort, koop dan een kabel op maat. U kunt eventueel een draadloze router gebruiken om uw computer met internet te verbinden. In dat geval moet u de netwerkkabel aanleggen naar de plaats waar u de router wilt plaatsen. Zie hiervoor stap 6 "Installeer eventueel een eigen draadloze router".
6. Leg een telefoonkabel aan naar de plaats waar u uw telefoon wilt aansluiten.
Gebruik hiervoor de bijgeleverde kabel of koop zelf een telefoonkabel van de juiste lengte.





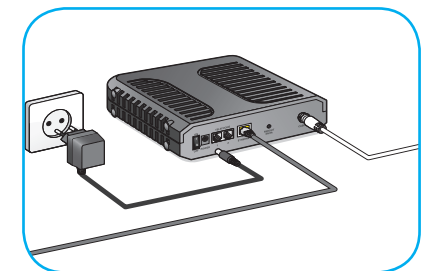
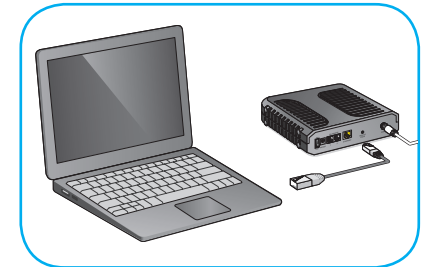
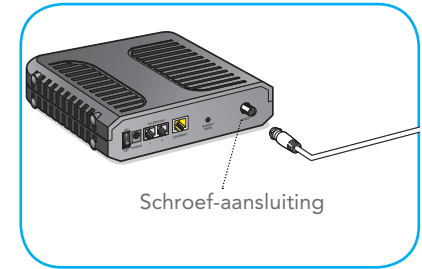
STAP 4: SLUIT HET MODEM AAN

1. Schroef de andere kant van de korte coax-kabel in het modem.
2. Sluit de bijgeleverde netwerkkabel (UTP) aan op het modem. U gebruikt hiervoor de 'Ethernet'-poort.
3. Sluit het modem aan op het stopcontact.
4. Wacht tot het modem klaar is voor gebruik. Dit kan 1 tot maximaal 4 uur duren. Zodra het modem klaar is voor gebruik blijven de lampjes 'Power t/m Online' continu branden.

Branden deze lampjes niet continu? Controleer dan of de coax-kabel goed is aangesloten op het modem. Is dit het geval? Haal dan de stroom gedurende 1 minuut van het modem af en sluit hem daarna weer aan.

Branden de lampjes nog steeds niet continu?

Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice via 088 2249 111.





STAP 5: INTERNET DRAADLOOS AANSLUITEN

Als u draadloos wilt internetten dan heeft u een Wifi-router nodig. Het meegeleverde modem heeft geen functie voor draadloos internet. U kunt bij Caiway een Wifi-router kopen. Maakt u geen gebruik van een Wifi-router? Sluit dan de pc direct aan op het modem met een netwerkkabel. Volg hiervoor de stappen achterin de handleiding bij 'Extra: internet bedraad aansluiten'.

! Let op:

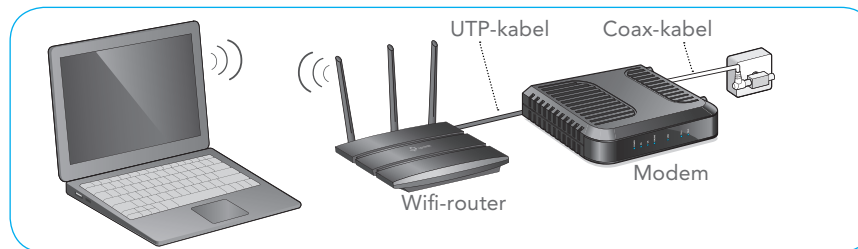
- Plaats de Wifi-router niet op een storingsgevoelige locatie, zoals naast metalen wanden, een magnetron, DECT-set telefoon of uw televisie.
- Voor een optimale werking van uw Wifi-router plaatst u deze dichtbij uw modem.
- Kijk voor meer tips over draadloos internet in de Tips & Tricks flyer.

Volg onderstaande stappen in de juiste volgorde voor de installatie van uw Wifi-router:

1. Sluit de Coax-kabel in de hoofdaansluiting en duw het andere eind in het meegeleverde modem.
2. Maakt u gebruik van een nieuwe Wifi-router? Stel deze dan eerst in en maak verbinding met uw pc. Raadpleeg hiervoor de installatiehandleiding van uw Wifi-router.
3. Verbind het modem met de Wifi-router met een UTP-kabel.

! Let op

Steek de UTP-kabel in de WAN-poort van uw Wifi-router. Vaak wordt de WAN-poort aangegeven met "Modem" of "Internet". Raadpleeg ook de installatiehandleiding van uw Wifi-router.



Overzicht van de aansluiting



STAP 6: ACTIVEER UW CAIWAY DIENSTEN

Activeer de apparatuur van Caiway bij voorkeur binnen één week nadat u deze ontvangen heeft. Voorkom dat u voor diensten gaat betalen waar u geen gebruik van maakt.

Uw internetverbinding is nu ingesteld

In verband met de technische verwerking van uw abonnement kunt u de eerste drie uur alleen van internet gebruikmaken met uw loginnaam en wachtwoord. De instellingen voor diverse e-mailprogramma's vindt u op www.caiway.nl/klantenservice.

Heeft u geen verbinding met internet? Of heeft u vragen over extra instellingen? Kijk dan in de meegeleverde gebruikshandleiding.



STAP 7: SLUIT UW TELEFOON AAN

1. Sluit uw telefoon aan op het modem.
 - Wacht 10 minuten na het activeren van uw diensten uit stap 6 "Activeer uw Caiway diensten".
 - Als het Tel1 lampje op de voorkant van het modem brandt is het modem klaar voor gebruik.
2. Controleer of uw telefoon een kiestoon geeft.
 - Controleer de verbinding door een bekend nummer te bellen.
 - Als u geen kiestoon hoort of niet kunt bellen, neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

Heeft u nummerbehoud aangevraagd?

Wacht dan met het aansluiten van uw eigen telefoon totdat het nummer is omgezet naar Caiway.

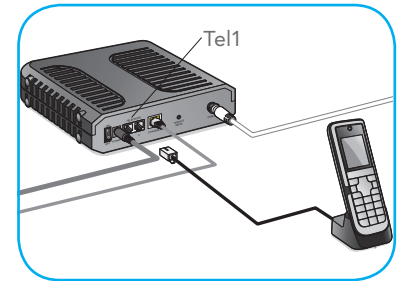
Tot die tijd bent u via uw oude telefoonlijn bereikbaar op uw eigen nummer.

Aanvragen van nummerbehoud staat onder "Nummerbehoud vanuit uw huidige telefonie-abonnement" in deze handleiding beschreven.

Uw telefoonverbinding is ingesteld. U kunt nu bellen.

Heeft u geen goed telefoonsignaal? Of heeft u vragen over extra instellingen?

Kijk dan op www.caiway.nl/klantenservice.



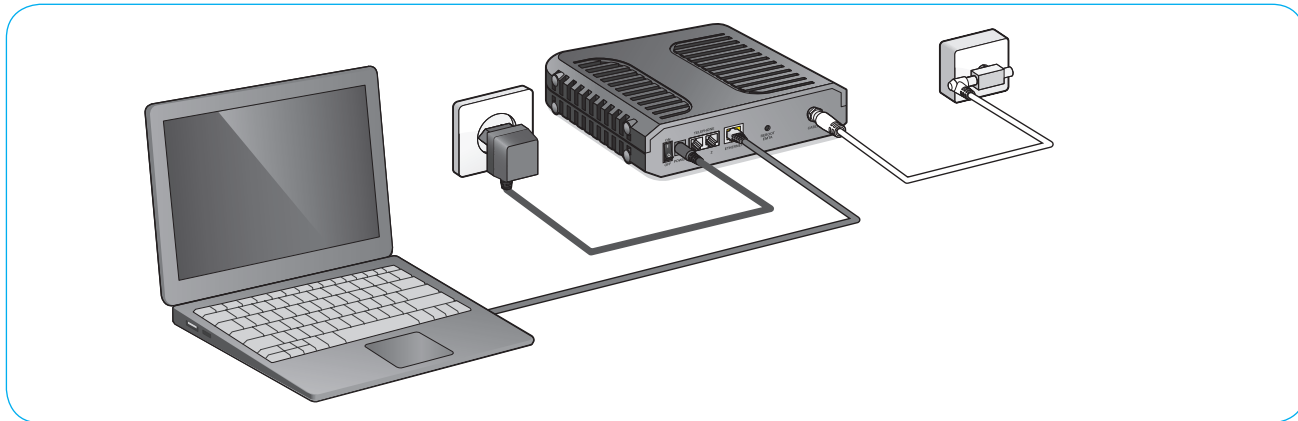


EXTRA: INTERNET BEDRAAD AANSLUITEN

INTERNET DIRECT AANSLUITEN OP HET MODEM

U kunt uw pc ook direct aansluiten op het modem. Volg daarvoor de volgende stappen:

1. Leg een netwerkkabel vanaf het modem naar de plaats waar uw pc staat.
2. Verbind met de netwerkkabel het modem (Ethernet-poort) met de pc (netwerkpoort).



Overzicht van de aansluiting



EXTRA: WIJZIG DE NAAM EN HET WACHTWOORD VAN UW WIFI-NETWERK

De router is direct klaar voor gebruik. We kunnen ons echter voorstellen dat u liever zelf een Wifi-naam en -wachtwoord kiest. Dit doet u als volgt:

1. Open uw browser en voer in de adresbalk de volgende url in: *http://192.168.0.1*.

2. Log in met de volgende gegevens:

Gebruikersnaam: admin

Wachtwoord: admin

Er verschijnt automatisch een scherm om uw gebruikersnaam en wachtwoord voor het online gebruikersmenu te veranderen.

3. Kies een nieuwe gebruikersnaam en een nieuw wachtwoord en klik vervolgens op **Confirm**.

Doorloop de volgende stappen om de basisinstellingen van de router te bepalen:

4. Kies voor *GMT +01:00* en klik op **Next**.

5. Kies voor *Dynamic IP* en klik op **Next**.

6. Kies voor *Do NOT Clone MAC Address* en klik op **Next**.

7. U kunt nu de naam en het wachtwoord van het 2.4GHz- en 5GHz-netwerk wijzigen. Vul het volgende in:

2.4GHz Wireless: Laat *Enable Wireless Radio* aangevinkt staan

Network name (SSID): Kies een naam voor uw 2.4GHz-netwerk

Password: Kies een wachtwoord voor uw 2.4GHz-netwerk

Herhaal stap 7 voor het 5GHz-netwerk en klik op **Next** om verder te gaan.



Tip

Zet in de Wifi-naam of het een 2.4GHz- of 5GHz-netwerk betreft.

8. Controleer in het overzicht of de gegevens kloppen en klik op **Save**.

9. Klik op **Finish**.

De naam en het wachtwoord van uw Wifi-netwerken zijn gewijzigd.



EXTRA: STEL TELEFONIEOPTIES IN

U kunt eventueel extra opties voor telefonie instellen.

Ga hiervoor naar www.mijncaiway.nl in uw internet-browser. Log in met de gegevens die u per brief heeft ontvangen en klik bovenaan in het scherm op **Zelf regelen**.

Hieronder vindt u de belangrijkste instellingen voor telefonie.

Voicemail

1. Klik in het menu op **Wijzig je voicemail-instellingen**.
2. Typ, als u dat wilt, een e-mailadres in waar u uw voicemails als audiobestand wilt ontvangen.
3. Klik op **Bewaar wijzigingen**. U kunt nu uw voicemailberichten afluisteren door te bellen met het telefoonnummer 1233.

Doorschakelen

1. Klik in het menu op **Je telefoonnummer doorschakelen**.
2. Kies op welke manier u uw gesprekken wilt doorschakelen.
3. Klik op **Bewaar wijzigingen**.

Speciale instellingen

1. Klik in het menu op **Telefoonnummers blokkeren**.
2. Kies of u speciale nummers (servicenummers, informatienummers, internationale nummers en mobiele nummers) wilt kunnen bellen vanaf uw Caiway telefonieaansluiting.
3. Kies of u uw nummer bij uitgaande gesprekken wilt laten weergeven bij de ontvanger.
4. Kies of u inkomende gesprekken van verborgen nummers wilt blokkeren.
5. Klik op **Bewaar wijzigingen**.



EXTRA: BEHOUD VAN UW HUIDIGE TELEFOONNUMMER

Belt u al via Caiway?

- Dan behoudt u automatisch het nummer waarmee u al belde via Caiway.

Belt u via een andere provider, en wilt u uw huidige telefoonnummer behouden?

- Caiway zet de aanvraag voor het overnemen van het telefoonnummer in gang. Hiervoor dient u wel eerst uw Caiway diensten te activeren. Zeg in dit geval nooit zelf uw telefonieabonnement op. Caiway kan uw nummer dan niet meer overnemen. Zodra uw nummer is overgezet naar Caiway, wordt uw huidige telefonieabonnement beëindigd door uw huidige provider conform de voorwaarden.
- Heeft u bij uw aanmelding niet aangegeven dat u uw huidige telefoonnummer wilt behouden, vul dan op www.caiway.nl/klantenservice alsnog de machtigingskaart voor nummerbehoud in.
- Het overzetten van uw nummer neemt maximaal 14 dagen in beslag.
- Bekijk de status van uw aanvraag voor nummerbehoud op uw persoonlijke servicepagina Mijn Caiway.
- **Let op:** In sommige gevallen wordt uw huidige telefoonabonnement niet automatisch stopgezet. Dit geldt voor onder andere Pretium Telecom en carrier preselectdiensten.

Belt u via een andere provider, en wilt u uw oude telefoonnummer niet behouden?

- Zeg dan zelf uw telefonieabonnement op bij uw telefonieprovider.

Caiway zegt nooit uw overige diensten op.

U bent zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van uw eventuele televisie- en internetabonnement!

CONTACT

Heeft u na het doorlopen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die u niet kunt oplossen?
Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

Website: www.caiway.nl

Twitter: @Caiway

Telefoon: 088 2249 111, gratis voor telefoniekanten via 1200

Caiway Retouren: Caiway Antwoordnummer 17091, 2650 VK Bleiswijk

