

How To Perform A Customer Network Restart

An Internet outage, maintenance on your or your ISP's equipment, a power outage or power surge at your home or at your ISP, or a change in your or your ISP's network configuration can cause a disruption in your ImpactConnect service. If you experience a loss of service, try a Network Restart as your first troubleshooting step.

A Network Restart forces your ImpactConnect VoXBox to reconnect to the ImpactConnect network.

To perform a **Network Restart**, follow these steps:

1. Disconnect any USB cables from your Internet MoDem, if any are present.
2. Disconnect the power cord from the back of your Internet MoDem and your ImpactConnect VoXBox. Make sure all the lights on each device go dark. You may need to remove a battery from your MoDem to shut it down completely.
3. **Confirm that all coaxial, Ethernet, and phone line cables between your incoming Internet connection, Internet MoDem, ImpactConnect VoXBox, and main phone base are undamaged, and properly connected.**
4. Reconnect the power to your Internet MoDem and wait for the status lights, such as the Power, Online, and Link lights, to indicate that it has fully restarted. On some MoDems this could take several minutes - be patient.

Please Note: *If your Internet MoDem does not connect to the Internet, please contact your ISP to resolve the issue before proceeding to Step 5.*

5. Reconnect the power to your ImpactConnect VoXBox and wait for the status lights (Power, Internet, and Phone 1) to reach the steady state (Power light on steady, Internet light on steady and/or blinking, and Phone 1 light on steady). Again, this could take several minutes - be patient
6. Pick up the phone connected to your ImpactConnect VoXBox and listen for a Dial Tone. If you do not hear a Dial Tone, you may need to reset the connection from your VoXBox adapter to your telephone:
 - A. Disconnect the power cord and the telephone cord from the back of your ImpactConnect VoXBox.
 - B. Unplug the power to the main base of your telephone, wait a few seconds, and then plug the power back into the phone base.
 - C. Reconnect the power to the ImpactConnect VoXBox and let it restart as in Step 4, above.
 - D. Reconnect the telephone cord to the VoXBox and check for a Dial Tone.

Pour effectuer un **redémarrage Réseau**, procédez comme suit:

1. Débranchez tous les câbles USB de votre Internet MoDem, le cas échéant sont présents.
2. Débranchez le cordon d'alimentation à l'arrière de votre modem Internet et votre ImpactConnect VoxBox. Assurez-vous que toutes les lumières sur chaque appareil se éteignent. Vous devrez peut-être retirer une batterie de votre modem pour l'éteindre complètement.
3. **Assurez-vous que tous les câbles coaxiaux, Ethernet, et une ligne téléphonique entre votre connexion entrante, Internet MoDem, ImpactConnect VoxBox, et la base de téléphone principal ne sont pas endommagés, et correctement connectés.**
4. Rebranchez l'alimentation de votre Internet MoDem et attendez que les voyants d'état, tels que la puissance, en ligne, et les feux de Link, pour indiquer qu'il a pleinement redémarré. Sur certains modems cela peut prendre plusieurs minutes - être patient.

Se il vous plaît Note: Si votre Internet MoDem ne se connecte pas à l'Internet, se il vous plaît contactez votre FAI pour résoudre le problème avant de passer à l'étape 5.

5. Rebranchez l'alimentation de votre ImpactConnect VoxBox et attendez que les voyants d'état (alimentation, Internet et Téléphone 1) pour atteindre l'état d'équilibre (voyant d'alimentation, le voyant Internet stable allumé et / ou clignote, et téléphone une lumière sur régulière). Encore une fois, cela peut prendre plusieurs minutes-être patient
6. Décrochez le téléphone connecté à votre ImpactConnect VoxBox et écoutez la tonalité de numérotation. Si vous ne entendez pas la tonalité de numérotation, vous pouvez avoir besoin de réinitialiser la connexion de votre adaptateur VoxBox à votre téléphone:
 - A. Débranchez le cordon d'alimentation et le câble téléphonique à l'arrière de votre ImpactConnect VoxBox.
 - B. Débranchez l'alimentation de la base principale de votre téléphone, attendez quelques secondes, puis branchez l'alimentation dans la base du téléphone.
 - C. Rebranchez le pouvoir de l'ImpactConnect VoxBox et laissez-le redémarrer comme à l'étape 4, ci-dessus.
 - D. Rebranchez le cordon téléphonique à la VoxBox et vérifiez pour une tonalité de numérotation.