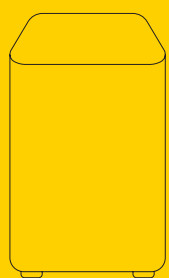


# Welcome to the world of Helix



HELIX Fi Gateway

Helix Internet user guide

Version française au verso

With Helix, you can manage your Wi-Fi like a pro thanks to the simple, user-friendly options in the Helix Fi app.

**With the Helix Fi app, you can:**

1. Display and change the network's password as needed.
2. Create user profiles and assign them devices so as to have a good handle on your household's digital life.
3. Manage a person's or device's access to the Wi-Fi network, and define access limits.
4. Configure Parental Control to limit access to certain content.
5. Manually pause or reactivate a person's access to the network.
6. Enable Advanced Security to protect your network and your devices.

Find all the information pertaining to managing the Wi-Fi network at [go.videotron.com/my-network](http://go.videotron.com/my-network)



Was your Gateway installed by a technician? Make sure to download the Helix Fi app today!



## Answers to your questions

### 1. Using your Internet service

Have questions about using your Internet service and how it works?

Go to [videotron.com/en/support/internet](http://videotron.com/en/support/internet)

Learn how to:

- Configure your Wi-Fi network
- Connect your devices to your Wi-Fi network
- Configure a Wi-Fi access point
- Choose a strong password

### 2. Account and billing

Have questions concerning My Account or your invoice? Go to

[videotron.com/en/support/account-billing](http://videotron.com/en/support/account-billing)

Learn how to:

- View your invoice
- Understand your invoice
- Pay your invoice
- See your agreement
- Understand your agreement

### Gateway issues?

- First try restarting the Gateway. At the top of the Helix Fi app, press on **Restart Gateway**
- Check the light on the top of the Gateway to know the status of the device.



## What the LED status light on the Helix Fi Gateway means

### Steady orange ●

Firmware booting. Please wait.

### Blinking orange ●●●

Downstream synchronization. If the blinking lasts more than one minute, make sure the coaxial cable is securely screwed into the port on the back of your Gateway and into the wall outlet.

### Blinking green ●●●

Upstream synchronization. If the blinking lasts more than 30 seconds, make sure the coaxial cable is securely screwed into the port on the back of your Gateway and into the wall outlet.

### Blinking blue ●●●

WPS mode activated.

### Steady white ○

The Gateway is online and operational.

### Steady red ●

No Internet connection.

### Blinking orange and green ●●●●

Firmware downloading.

### Blinking red and yellow ●●●●

Bootup process failure.

### Double blinking red followed by a steady white light (upon pushing the WPS button) ●●●●○

The Gateway is not ready.

### Blinking white ○●○

Initial Gateway configuration required.

### Rapidly blinking white ○●○

Fatal irreparable error.

For more details on the measures to take based on the LED status light's meaning, go to [go.videotron.com/gateway-led](http://go.videotron.com/gateway-led)



## Discover My Account!

It is a secure place where you can manage your Helix services.

From My Account, you can:

- Consult your invoices
- Register for pre-authorized payments
- Make payments
- Change your Internet access speed
- Order Wi-Fi pods
- And much more!

Go to [go.videotron.com/signin](http://go.videotron.com/signin)



**IMPORTANT NOTICE ABOUT THE LEGAL WARRANTY.** The Consumer Protection Act provides for a warranty on all goods you buy or lease from a merchant. These goods must be: (1) fit for the purposes for which goods of that kind are ordinarily used (Section 37 of the Act); and (2) durable in normal use for a reasonable length of time, having regard to their price, the terms of the contract, and the conditions of their use (Section 38 of the Act). For more information on the legal warranty, refer to the Office de la protection du consommateur's website, at [www.opc.gouv.qc.ca/en](http://www.opc.gouv.qc.ca/en).

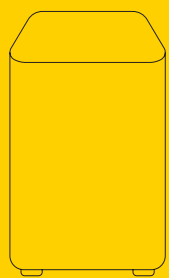
**STATEMENT FROM ISED.** This device contains licence-exempt transmitter(s)/receiver(s) that comply with Innovation, Science, and Economic Development Canada's RSS(s). Operation is subject to the following two conditions: (1) This device may not cause interference; and (2) this device's user(s) must accept any interference, including interference that may cause undesired operation of the device.

Printed on Rolland Enviro Print paper, 200M Cover. This paper contains 100% post-consumer fibre and is manufactured using biogas energy. It is certified FSC®. Processed Chlorine Free and Ancient Forest Friendly.

IPTV-GD-UTILINT-61721-2404

|           |             |   |             |               |       |
|-----------|-------------|---|-------------|---------------|-------|
| qolab     | Document :  | IPTV-GDB-UTITC-BORNE-56334-2404                       |             | Échelle: 100% |       |
|           | OTP :       | 2247094   |             |               |       |
| ÉPREUVE   | Format :    | Fermé : 3.85 po X 7.5 po – Ouvert : 19.25 po X 7.5 po | DPI final : | 300 dpi       |       |
|           | Coordo :    | JC  | Safety :    | 0,3           |       |
| 14        | Imprimeur : | L'empreinte   |             | Bleed :       | 0,125 |
|           | COULEUR     |   | PAPIER      | FOND          |       |
| Montage : | 21 août     | CMYK ■ RGB □  | Couché ■    | Retro □       | Enr □ |
| Final :   |             | PANTONE ■   | Mat □       | Jrnl □        |       |
|           |             | par: MFC  |             |               |       |

# Bienvenue dans l'univers Helix



Borne HELIX Fi

Guide d'utilisation d'Helix Internet

English version on the back

Avec Helix, vous pouvez gérer votre Wi-Fi de main de maître grâce aux options simples et conviviales de l'application Helix Fi.

Avec l'appli Helix Fi, vous pouvez :

- Afficher et changer le mot de passe du réseau au besoin.
- Créer des profils d'utilisateur et leur assigner des appareils pour bien gérer la vie numérique de la maison.
- Gérer les accès d'une personne ou d'un appareil au réseau Wi-Fi, et définir des limites d'accès.
- Configurer le Contrôle parental pour limiter l'accès à certains contenus.
- Mettre en pause ou réactiver manuellement l'accès d'une personne au réseau.
- Activer la Sécurité avancée pour protéger votre réseau et vos appareils.

Retrouvez toutes les informations liées à la gestion du réseau Wi-Fi au [go.videotron.com/mon-reseau](http://go.videotron.com/mon-reseau)



Votre borne a été installée par un technicien? Assurez-vous de télécharger l'appli Helix Fi dès aujourd'hui!



## Des réponses à vos questions

### 1. Utilisation de votre service Internet

Des questions sur le fonctionnement et l'utilisation de votre service Internet? Rendez-vous au [videotron.com/soutien/internet](http://videotron.com/soutien/internet)

Découvrez comment :

- Configurer votre réseau Wi-Fi
- Connecter vos appareils à votre réseau Wi-Fi
- Configurer un point d'accès Wi-Fi
- Choisir un bon mot de passe

### 2. Compte et facturation

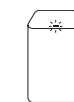
Vous avez des questions concernant Mon compte ou votre facture? Rendez-vous au [videotron.com/soutien/compte-facturation](http://videotron.com/soutien/compte-facturation)

Découvrez comment :

- Voir votre facture
- Comprendre votre facture
- Payer votre facture
- Voir votre contrat
- Comprendre votre contrat

### Un problème lié à votre borne?

- Tentez d'abord de la redémarrer. Dans le haut de l'appli Helix Fi, appuyez sur **Redémarrez la borne**.
- Vérifiez le voyant lumineux sur le dessus de la borne pour connaître l'état de l'appareil.



## Significations du voyant DEL d'état de la borne Helix Fi

### Orange fixe ●

Démarrage du micrologiciel. Veuillez patienter.

### Clignotement orange ●●●

Synchronisation en aval. Si le clignotement orange persiste plus d'une minute, assurez-vous que le câble coaxial est vissé solidement dans le port de la borne et dans la prise murale.

### Clignotement vert ●●●

Synchronisation en amont. Si le clignotement persiste plus de 30 secondes, assurez-vous que le câble coaxial est vissé solidement dans le port de la borne et dans la prise murale.

### Clignotement bleu ●●●

Mode WPS activé.

### Blanc fixe ○

La borne est fonctionnelle.

### Rouge fixe ●

Aucune connexion Internet.

### Clignotement orange et vert ●●●●

Téléchargement du micrologiciel.

### Clignotement rouge et jaune ●●●●

Échec du processus d'amorçage.

### Double clignotement rouge suivi d'un voyant blanc fixe (lors de l'appui sur le bouton WPS) ●●●●○

La borne n'est pas prête.

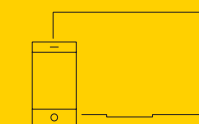
### Clignotement blanc ○●○

Configuration initiale de la borne requise.

### Clignotement blanc rapide ○●○

Erreur fatale irrécupérable.

Pour plus de détails sur les mesures à prendre selon la signification du voyant DEL d'état, rendez-vous au [go.videotron.com/del-borne](http://go.videotron.com/del-borne)



## Découvrez Mon compte!

C'est un espace sécuritaire où vous pouvez gérer vos services Helix.

À partir de Mon compte, vous pouvez :

- Consulter vos factures
- Vous inscrire au paiement préautorisé
- Effectuer des paiements
- Modifier la vitesse de votre accès Internet
- Commander des relais Wi-Fi
- Et bien plus!

Rendez-vous au [go.videotron.com/connexion](http://go.videotron.com/connexion)



Imprimé sur du papier Rolland EnviroPrint, 200M Couverture. Ce papier contient 100% de fibres postconsommation et il est fabriqué à partir d'énergie biogaz. Il est certifié FSC®. Procédé sans chlore et Garant des forêts intactes™.

AVIS IMPORTANT SUR LA GARANTIE LÉGALE. La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant. Le bien doit pouvoir servir : (1) à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi); (2) à son usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi). Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

DÉCLARATION D'INDUSTRIE CANADA. Le présent appareil comprend des transmetteurs et émetteurs exempts de licences, lesquels sont conformes aux CNR d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. L'exploitation est soumise aux deux conditions suivantes : (1) l'appareil ne doit pas produire de brouillage, et (2) l'utilisateur de l'appareil doit accepter tout brouillage radioélectrique subi, même si celui-ci est susceptible d'en compromettre le fonctionnement.

IPTV-GD-UTILINT-61721-2404

|           |             |   |             |               |       |
|-----------|-------------|---|-------------|---------------|-------|
| qolab     | Document :  | IPTV-GDB-UTITC-BORNE-56334-2404                       |             | Échelle: 100% |       |
|           | OTP :       | 2247094   |             |               |       |
| ÉPREUVE   | Format :    | Fermé : 3.85 po X 7.5 po – Ouvert : 19.25 po X 7.5 po | DPI final : | 300 dpi       |       |
|           | Coordo :    | JC  | Safety :    | 0,3           |       |
| 14        | Imprimeur : | L'empreinte   |             | Bleed :       | 0,125 |
|           | COULEUR     |   | PAPIER      | FOND          |       |
| Montage : | 21 août     | CMYK ■ RGB □  | Couché ■    | Retro □ Enr □ |       |
| Final :   |             | PANTONE ■   | Mat □       | Jrnl □        |       |
|           |             | par: MFC  |             |               |       |