

Ce que vous devez savoir

Vous avez commandé une installation sans soucis ? Vous serez contacté par edpnet pour fixer un rendez-vous pour l'installation. L'installation sera effectuée par un technicien edpnet. Le jour de l'installation, la personne de contact doit être disponible sur le numéro de téléphone indiqué dans la commande.

IMPORTANT:



Il est très important que vous sachiez à quoi vous attendre, ainsi que ce que vous devez faire / penser à l'avance. Veuillez lire cette page web avec les détails de l'installation et si nécessaire. Les bons comptes font les bons amis.

Qu'attendons-nous de vous avant l'installation

- ✓ De nous fournir tous les détails pratiques nécessaires, tels que :
 - Le meilleur moyen d'accès à votre domicile / société;
 - La disponibilité de place de parking, le plus proche possible de votre domicile / société ;
 - Le nom et numéro de téléphone (mobile) de la personne de contact sur site (si c'est une autre personne que celle indiquée dans la commande).
- ✓ Vu que l'heure de travail commence dès que notre technicien arrive (sonne à la porte, entre dans l'immeuble, etc...) :

- De prendre les mesures nécessaires afin que notre technicien ne perde pas de temps s'il doit passer un contrôle de sécurité;
- De vous assurer que la personne de contact sur site:
 - 1) soit disponible toute la journée de l'installation sur le numéro de téléphone indiqué dans la commande, et ;
 - 2) soit disponible immédiatement dès l'arrivée de notre technicien afin de ne pas perdre de temps.
 - 3) Sait exactement :
 - Ce qui a été convenu que le technicien edpnet doit / va faire ;
 - Où cela doit être fait ;
 - Qu'aucune autre tâche ne sera effectuée pas le technicien edpnet.
 - 4) Dispose d'un accès libre, immédiat et illimité aux endroits techniques suivants:
 - Le point d'entrée du réseau Belgacom (= point d'introduction), étant l'endroit exact où les lignes Belgacom entrent dans le bâtiment ;
 - L'endroit où le technicien Belgacom a placé la prise NTP2007 (dans le cas où une installation télécom (Test & Label) fait partie de l'Installation sans soucis.
 - Où se trouvent les boîtes de dérivation dans l'installation interne.
 - Où nous devons nous connecter sur votre matériel (rack serveur, routeur, ...).
 - 5) A un accès complet à un ordinateur ou portable :
 - Lui fournira les informations administrateur (login, mot de passe) ;
 - S'assure que l'ordinateur / le portable fonctionne correctement, et soit déjà allumé.



- De vous assurer que rien ne bloque la boîte d'introduction (par ex. meubles, boîtes, ...) ainsi que n'importe quel autre endroit où notre technicien doit effectuer son travail.

- ✓ De vous assurer que, pour chaque appareil à installer, il y a une prise électrique 230 V de libre et accessible, et ce à moins d'1 mètre de l'endroit où vous souhaitez que le matériel edpnet soit placé.
- ✓ D'avoir déjà décidé de l'emplacement où le matériel edpnet devrait être installé, et d'en informer notre technicien dès son arrivée.
- Le modem doit être placé aussi près que possible du point d'introduction.
- De vous assurer que tout le câblage interne nécessaire soit en place entre votre (vos) ordinateur(s) / portable(s) et l'emplacement exact où vous souhaitez l'installation du matériel edpnet.

IMPORTANT: Le câblage interne est sous l'entière responsabilité du client et ne sera PAS fait par edpnet.

- ✓ De nous faire savoir à l'avance au cas où vous auriez des demandes spécifiques:
 - Concernant la configuration: modem en bridge, adaptation de la passerelle par défaut, redirection de port, ...
- Ceci sera effectué en "best effort" par notre technicien, cela signifie que le technicien edpnet ne reviendra pas sur site si vous avez oublié de faire une telle demande, ou si quelque chose ne fonctionne pas correctement.
 - Demandes spécifiques supplémentaires qui ne sont pas comprises dans l'Installation sans soucis et qui seront facturées en supplément :

configuration d'un modem non fourni par edpnet, PC('s) ou portables supplémentaires, téléphone(s) VoIP, câble supplémentaire, ...



IMPORTANT:

Dans le cas où l'installation ne peut pas être effectuée, à cause de n'avoir pas accès à l'endroit où se trouve la boîte d'introduction, le technicien :

- Partira;
- L'installation sans soucis sera considérée comme une **intervention ratée**¹ par la faute du client. Cette intervention sera facturée selon nos conditions générales spécifiques pour les installations.
- Une nouvelle date sera planifiée et l'activation de votre connexion DSL sera retardée.


¹ **Intervention ratée:** tous travaux exécuté par edpnet, on-site ou à distance, qui peuvent être inutiles par erreur du client. Selon les conditions générales edpnet facturera le client une intervention raté pour le montant de €123,14 hors TVA / €149 TVA incl.



L'INSTALLATION: Les travaux suivants sont inclus

- + Si nécessaire, une installation télécom (Test&Label).
- + Si nécessaire, l'installation d'un boîtier mural de Belgacom (NTP2007) et un filtre.

IMPORTANT:




Si vous voulez que le modem d'edpnet ne soit pas installé au point d'introduction de Belgacom, mais dans un autre endroit (par exemple, une salle de serveur, une salle spécifique dans le bâtiment, un appartement, ..., assurez-vous d'avoir du câblage entre le point d'introduction de Belgacom et l'endroit souhaité. Le câblage interne n'est pas de la responsabilité d'edpnet ou Belgacom.

- + Installation et configuration d'un modem xDSL(acheté chez edpnet).
- + Test de ligne (qualité et vitesse).
- + Câblage (VVT) depuis le NTP2007 et jusqu'au modem (maximum 15 mètres, et uniquement si considéré nécessaire par le technicien).
- + Sécurisation de votre réseau sans fil.
- + Raccordement du modem xDSL sur la carte réseau du PC ou portable.
- + Les frais de transport sont compris dans le prix, aussi que le coût éventuel du boîtier mural de Belgacom (NTP2007) et un filtre.
- + Edpnet effectuera une pré-installation dans le cas où vous avez déjà:
 - Une connexion xDSL active (chez un autre fournisseur), que vous souhaitez migrer chez edpnet;

- Une connexion ADSL edpnet que vous souhaitez modifier vers une connexion edpnet VDSL.

- Afin de minimiser l'interruption de votre accès à Internet le jour de l'activation, cela signifiant que:
 - Nous préparons votre installation actuelle pour l'activation du nouveau service Internet d'edpnet;
 - Le modem edpnet sera préconfiguré (mais non connecté à la ligne). Notre technicien ne vérifie pas votre configuration précédente.

IMPORTANT:



Merci de nous informer à l'avance si vous avez besoin d'une configuration spécifique (modem en bridge, redirection de port, ...)

- Vous continuez à utiliser Internet via votre "ancienne" connexion (et matériel) jusqu'à l'activation du nouveau service d'edpnet. Après l'activation, vous devez connecter physiquement le modem Edpnet sur la ligne.
- Lors de la configuration de la téléphonie, edpnet se limite à s'assurer que le compte VOIP soit bien configuré dans le modem et prêt à l'emploi:
 - Nous ne configurons PAS votre réseau téléphonique interne ;
 - Le branchement de votre câblage téléphonique existant sur le modem sera fait en "best effort".
- + Après l'intervention, le technicien vous demandera de signer un formulaire d'intervention:



- Sauf notification contraire sur le formulaire, l'installation sera considérée comme réussie :

- Dès cet instant, le risque de vol / perte / dommage des équipements edpnet en location, ou vendus vous sera transféré.

- Au cas où le rendez-vous pour l'installation ne peut être respecté, quelle qu'en soit la raison, merci de prévenir edpnet au moins 1 jour ouvrable à l'avance.

IMPORTANT:

Au cas où le rendez-vous pour l'installation est annulé le jour même, l'installation sans soucis sera considérée comme une **intervention ratée**¹ par la faute du client. Cette intervention sera facturée selon nos conditions générales spécifiques pour les installations. Une nouvelle date sera planifiée et l'activation de votre connexion DSL sera retardée.

¹ **Intervention ratée:** tous travaux exécuté par edpnet, on-site ou à distance, qui peuvent être inutiles par erreur du client. Selon les conditions générales edpnet facturera le client une intervention raté pour le montant de €123,14 hors TVA / €149 TVA incl.

L'INSTALLATION: Les travaux suivants ne sont pas inclus

Les travaux qui ne sont pas mentionnés ci-dessus comme :

- ✗ Livraison et/ou installation d'une carte réseau
- ✗ L'installation et/ou configuration d'un:
 - Réseau interne
 - Un système d'exploitation sur le PC/portable
 - Ordinateurs supplémentaires
 - Firewall
 - Antivirus
 - Un autre programme e-mail que celui fourni par votre système d'exploitation installé sur votre PC
 - Téléphones VoIP
 - Composants réseau (imprimante, switch, router ...)
 - Serveur(s)
 - Un modem non fourni par edpnet
- ✗ Câblage:
 - Dans des faux-plafonds, sols, murs extérieurs, placement de goulottes;
 - D'un étage à l'autre, ou d'une pièce à l'autre, nécessitant un forage;
 - Câblage supplémentaire (au-delà des 15 mètres prévus).
- ✗ Fondamentalement, tout ce qui n'est pas mentionné comme étant ce qu'il va faire, ne sera PAS fait pas le technicien.

Vous trouverez les conditions générales spécifiques pour les installations sur notre site web. Veuillez les lire attentivement:
<http://www.edpnet.be/fr/EDPnet-BE/Conditions-generales>

