

eltrona.lu

installation
de votre Internet

GIGAF
FACILE

Comment faciliter **l'installation** de votre notre nouvelle connexion

Un rendez-vous bien préparé facilite l'installation de votre connexion Internet. En suivant ce petit guide pratique, vous vous assurez que notre technicien installera votre connexion comme convenu.





Vous avez un empêchement et le rendez-vous fixé ne vous convient plus ?

Aucun souci, vous devez simplement nous **prévenir 24h à l'avance** vous pouvez nous contacter par téléphone au **499 466 888** afin de libérer le planning de notre technicien.



Vous préférez nous écrire ?

Envoyez-nous un mail à **service-clients@eltrona.lu**.

Nous vous fixerons un nouveau rendez-vous au **moment qui vous conviendra** le mieux.



Que se passe-t-il en cas d'absence de votre part au moment du rendez-vous et que vous n'avez pas averti auparavant ?

Comme notre technicien s'est déplacé, **le rendez-vous manqué sera facturé au tarif de 109€**. Ce montant sera ajouté à votre prochaine facture.

Giulia

FAQ





Vous habitez dans une résidence ou immeuble à appartements ?

Dans ce cas, il est essentiel de vous assurer que le **local technique soit accessible**. Ce local se situe généralement en sous-sol ou dans des entre-étages. C'est de là que part votre connexion Internet, **sans accès, notre technicien ne pourra rien faire**. Adressez-vous au syndic d'immeuble ou au propriétaire pour vérifier que le local soit bien accessible. **Veillez aussi que vos noms soient bien visibles sur les sonnettes.**



A quel moment devez-vous être présent à votre domicile ?

Lors de la prise de rendez-vous, nous vous avons précisé la plage horaire durant laquelle notre technicien se présentera chez vous. Nos 2 plages horaires s'étendent de 8 à 12h ou de 12 à 17h.



Etes-vous encore prévenu avant le jour de l'installation ?

Oui, notre technicien vous enverra un **SMS la veille de son passage**.



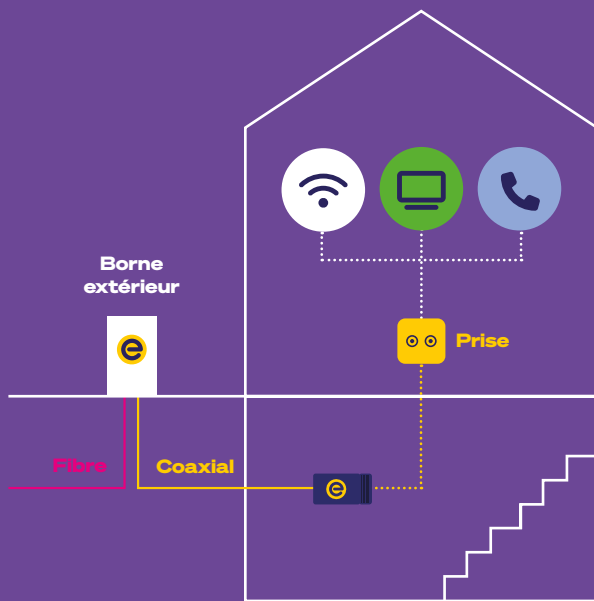
Puis-je me faire représenter ?

Vous pouvez demander à l'un de vos proches d'accueillir notre technicien. Néanmoins, il est impératif qu'une **personne majeure soit présente durant toute la durée de l'installation** sans quoi nous ne pourrons pas procéder à l'installation.



Combien de temps devez-vous prévoir ?

Le temps d'installation est compris **entre 1 et 2h**.



Vous habitez dans une maison ?



Vous devez simplement **vous assurer que notre technicien puisse facilement accéder aux éléments du réseau** télécom ou TV. Par exemple, si l'amplificateur se trouve dans la cave, veillez à **débarrasser les éléments qui empêcherait un accès aisé.**



GIGA



Vous avez des animaux de compagnie ?

On les adore mais ils peuvent gêner le travail de notre technicien. Si vous pouviez les tenir à l'écart durant l'installation, cela faciliterait l'installation.



Comment choisir l'emplacement idéal pour placer votre modem ?

- Optez pour un emplacement central qui favorisera la diffusion optimale du signal wifi ;
- Evitez de placer le modem dans une armoire ou autre qui affecterait la qualité du signal ;
- Prévoyez une prise électrique à proximité pour brancher le modem.

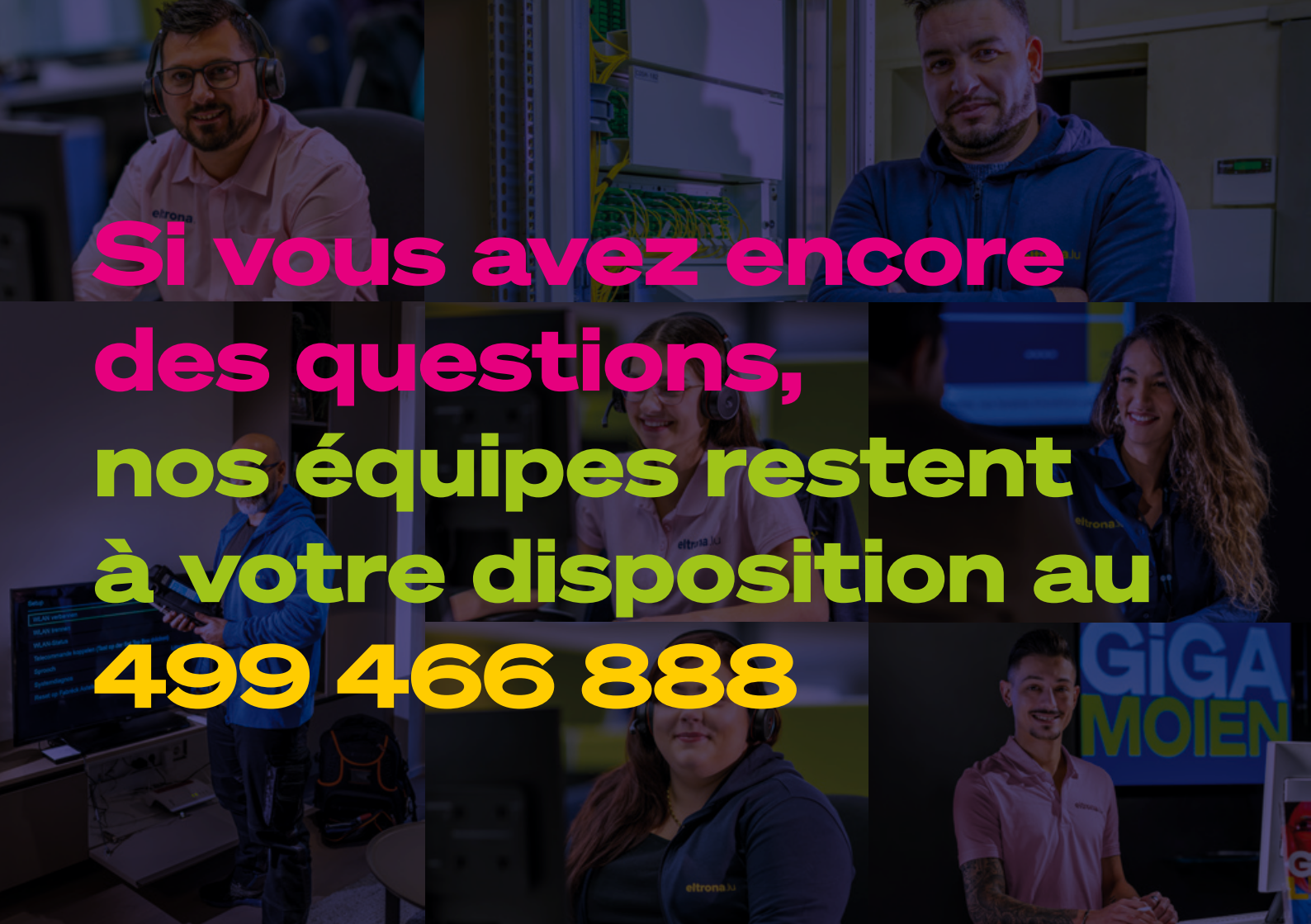
A l'arrivée du technicien, indiquez-lui l'emplacement souhaité, il fera en sorte de satisfaire votre demande ou se permettra éventuellement de vous en proposer un autre pour garantir un meilleur service.

Comment optimiser
ma connexion wifi à la
maison avec succès ?



En suivant l'ensemble des recommandations, vous êtes certain que **votre installation sera rapide et un**

GiGA
SUCCES



**Si vous avez encore
des questions,
nos équipes restent
à votre disposition au
499 466 888**

Rencontrons-nous dans l'un de nos shops

Luxembourg Centre

17, rue Chimay L-1333 Luxembourg

LU - SA de 9h30 à 13h30 et de 14h30 à 18h30

Esch-sur-Alzette

28-32, rue du Canal L-4050 Esch-sur-Alzette

LU - SA 09h30 à 13h30 et de 14h30 à 18h30

et aussi par téléphone

Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h au **499 466 888**



L'internet GiGA

