

## Comment faciliter l'installation de votre 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 convenue.

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

Aucun souci, vous devez **simplement nous prévenir 24h à l'avance** afin de libérer le planning de notre technicien.

Vous pouvez nous joindre au 499 466 888 du lundi au vendredi de 8 à 20h ainsi que le samedi de 9 à 17h.

### Vous préférez nous écrire ?

Envoyez-nous un mail à [service-clients@eltrona.lu](mailto: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.

### 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 pourrions 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 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.

### 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 empêcheraient un accès aisé.



### Comment choisir l'emplacement idéal pour placer votre modem ?

- Optez pour un **emplacement central** qui favorisera la diffusion optimale du signal wifi ;
- Évitez 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 de sorte de satisfaire votre demande ou se permettra éventuellement de vous en proposer un autre pour garantir un meilleur service.

### Vous avez des animaux de compagnie ?

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



**En suivant l'ensemble de ces recommandations, vous êtes certain que l'installation se déroulera avec succès et rapidement.**

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