



Installatie

GLASVEZEL

Thuis

Internet-TV-bellen



Welkom bij

FiberNow Thuis (FTTH)

Met deze doe-het-zelf handleiding installeert u eenvoudig en in no-time internet, Rekam DTV met uw eigen apparatuur.

Inhoud

1. Voorbereiding
2. Internet
3. Rekam DTV
4. Hulp bij installatie
5. Support bij storing
6. Extra hulp / meerwerk



Get connected by FiberNow

Technology without borders

1. Voorbereiding

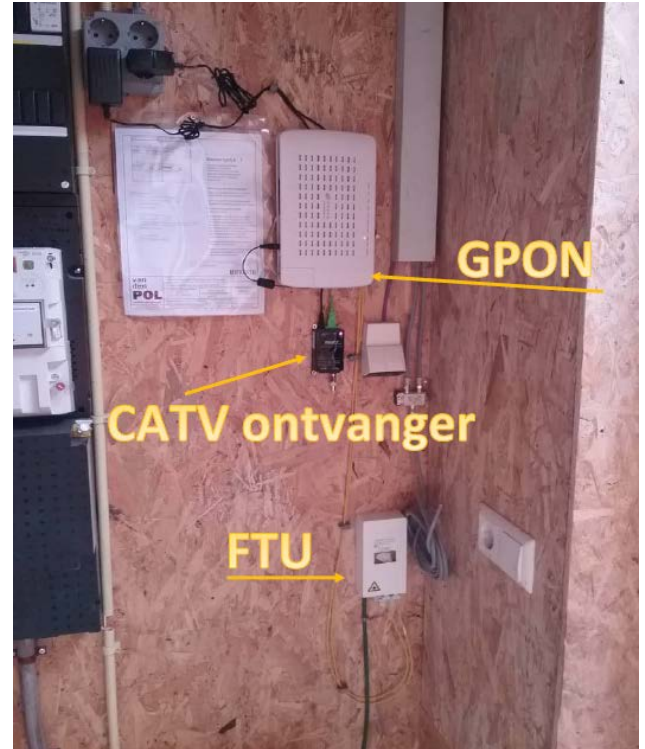
Een goede voorbereiding bestaat uit het bepalen van de locatie van de apparatuur, het beoordelen welke kabels er nodig zijn en hoe lang deze moeten zijn. Controleer gelijk even of uw TV beschikt over de juiste aansluiting.

De router wordt meestal geplaatst in de meterkast. Dit is helaas geen goede locatie voor optimaal WiFi bereik. Een betere locatie is in de woonkamer, waar het meest gebruik wordt gemaakt van WiFi, waar de TV staat en waar een telefoon wenselijk is. Plaats de router op een hoge locatie, zodat het WiFi bereik optimaal is. Let op dat de router met een UTP Cat6 patchkabel op het modem in de meterkast aangesloten moet worden. Hoe lang is deze afstand? Wilt u de kabel wegwerken onder de vloer, via een plint of een kabelgoot? De bekabeling kunt u al voorbereiden. Dit scheelt veel tijd bij het activeren als het moment daar is.

2. Internet

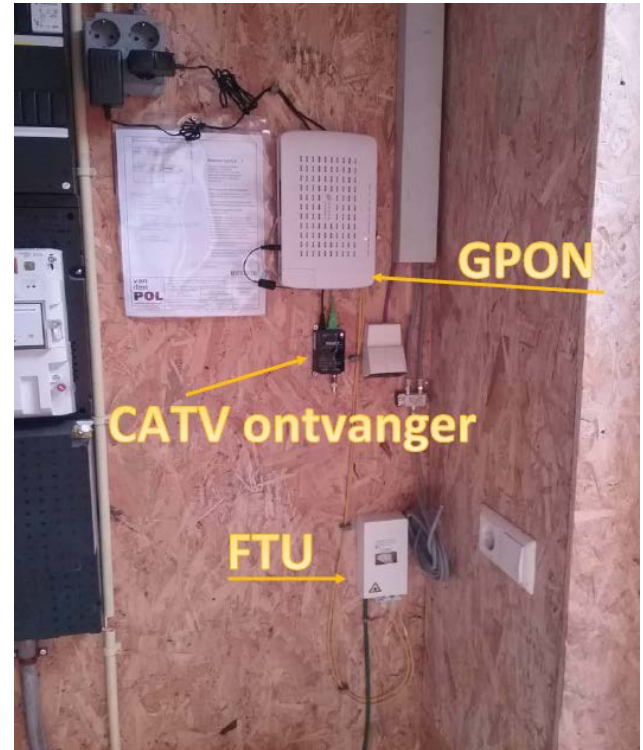
De glasvezel aansluiting is afgewerkt in de meterkast op een FTU.

Sluit uw router aan op de GPON glasvezelmodem en u heeft de beschikking over internet.



3. Rekam DTV

Sluit uw TV aan op de CATV ontvanger. Voor meer informatie over DTV verwijzen wij u naar Rekam.



4. Hulp bij installatie

Indien het zelf niet lukt of indien u hulp nodig heeft bij sommige werkzaamheden laat het ons dan tijdig weten zodat onze planning de afspraak kan vastleggen. Geef daarbij goed aan wat wenselijk is en over hoeveel apparaten (PC's, laptops, tablets, smartphones, TV's, telefoons, game consoles) het gaat.

Maak dan gebruik van onze installatiemonteur. Let op: een monteur inschakelen brengt kosten met zich mee.

De installatiekosten voor de basis werkzaamheden zijn € 50,-. Voor extra werkzaamheden bedragen de kosten € 50,- per uur (exclusief materiaalkosten). Meer informatie over de werkzaamheden treft u aan op de volgende pagina.

4. Hulp bij installatie (vervolg)

Wat kan de installatiemonteur voor u betekenen?

	Internet	TV	Telefonie
Thuis	<p>Basis werk:</p> <ul style="list-style-type: none">- installatie/montage FiberNow router- standaard UTP cat6 patchkabel vanaf modem aansluiting naar router- standaard UTP cat6 patchkabel vanaf router naar settopbox- standaard kabel van de router naar de telefoon- instellen draadloos netwerk- WiFi check- verbinden 1 pc of laptop/tablet <p>Extra werk:</p> <ul style="list-style-type: none">- maatwerk kabels trekken/leggen- meer PC's, laptops, smartphones- extra switch installeren voor meer poorten- extra WiFi Acces Point(s) installeren	<p>Basis werk:</p> <ul style="list-style-type: none">- verbinden en testen van 1 TV <p>Extra werk:</p> <ul style="list-style-type: none">- meer TV's aansluiten- extra switch installeren voor meer TV's	<p>Basis werk:</p> <ul style="list-style-type: none">- verbinden en testen van telefoon(s) en/of basisstation(s)

5. Support bij storing

De servicemonteur komt als u kampt met een technische storing of voor algemene technische ondersteuning op uw verzoek.

Heeft u een storing en is deze door uw toedoen ontstaan of bent u als klant verantwoordelijk voor de storing, dan geldt een eigen bijdrage van € 50,-. Heeft de storing een externe oorzaak of valt de oorzaak binnen de verantwoordelijkheid van FiberNow, dan betaalt u niets.

Heeft u technische hulp nodig omdat u ergens niet uitkomt? Dan kunt u de hulp van onze servicemonteur inroepen.

Wel of geen eigen bijdrage bij bezoek van de servicemonteur? Meer uitleg zie volgende pagina.

5. Support bij storing (vervolg)

Geen eigen bijdrage

Als een storing wordt veroorzaakt omdat de FiberNow router of de TV settopbox defect is, of de storing een oorzaak heeft buiten de woning en invloedssfeer, dan worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.

Wel eigen bijdrage

Voor storingen waarvan de oorzaak binnen de woning en/of uw invloedssfeer ligt, rekenen we een eigen bijdrage van € 50,- (excl. Materialen). Hierbij kunt u denken aan storingen die worden veroorzaakt doordat: apparatuur beschadigd is geraakt, foutief is aangesloten, kabels breuken vertonen of storing veroorzaakt door externe apparaten zoals een WiFi versterker.

Oorzaken waarbij een eigen bijdrage geldt zijn onder andere:

- Hardware is foutief aangesloten
- Problemen met eigen (rand)apparatuur
- Kabels verkeerd aangesloten of kabelbreuk
- Problemen met andere dan door FiberNow meegeleverde kabels
- Problemen met WiFi (behalve als deze defect is en door FiberNow geleverd is)
- Problemen met eigen materiaal
- Geen probleem gevonden (we rekenen € 50,- eigen bijdrage)

6. Extra hulp / meerwerk

Heeft u extra hulp nodig met het installeren van uw internet, telefonie of TV? Wij regelen het voor u. Wanneer u meerwerk van tevoren doorgeeft kan de monteur deze direct uitvoeren. In andere gevallen kan het zo zijn dat de monteur hiervoor op een moment dat het u schikt terugkomt. Let op, alleen bij de eerste afspraak zijn de bezoekkosten gratis. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door Martech Computer Systems B.V., onze zusteronderneming en ICT-partner.

	Tijd-eenheden	Kosten	Opmerkingen
Tarieven (incl. BTW)	15 minuten 30 minuten 60 minuten	€12,50 per 15 minuten €25,- per 30 minuten €50,- per uur	U ontvangt een factuur van Martech Computer Systems B.V.

Bij werkzaamheden op locatie wordt altijd minimaal 1 uur in rekening gebracht.

6. Extra hulp / meerwerk_(vervolg)

Werkzaamheden	Verwachte tijd	Opmerkingen
Extra TV aansluiten	30 minuten	We kijken ter plaatse naar de mogelijkheden. Kosten: uurtarief + materiaal
Extra computer/tablet aansluiten	15-30 minuten	We kijken ter plaatse naar de mogelijkheden. Kosten: uurtarief + materiaal
E-mail instellen	15 minuten	Heeft u de logingegevens paraat?
Kabel aanleggen door lege leiding / achter de plint	30-45 minuten	We kijken ter plaatse naar de mogelijkheden. Kosten: uurtarief + materiaal
Kabel aanleggen door kruipruimte	30-60 minuten	Als de kruipruimte nat of onveilig is, leggen we de kabel niet aan via de kruipruimte. Kosten bestaan uit het uurtarief + materiaal. In verband met veiligheidsvoorschriften moet er altijd iemand van 18 jaar of ouder aanwezig zijn.
Boorwerkzaamheden	15 minuten	Werkzaamheden eigen risico van de klant
Plaatsen aansluitpunt voor UTP/telefoon	15-30 minuten	We kijken ter plaatse naar de mogelijkheden. Kosten bestaan uit het uurtarief + materiaal

Heeft u bijzondere wensen? Vraag naar de kosten bij het maken van de installatieafspraken.



FiberNow Klantenservice
085-4867688
support@fibernow.nl

<https://www.fibernow.nl/klantenservice/>