

Félicitations pour votre demande de déménagement auprès de Belgacom. Ce document vous explique la marche à suivre entre votre commande et l'utilisation des nouveaux services.

Une fois la date de mise en service déterminée, vous recevrez :

Si vous installez vos services par vos propres moyens (Do-It-Yourself)

- Une lettre de confirmation indiquant la date d'activation du service.
- Une fois le service activé, un SMS ou un appel confirmant l'activation (uniquement si vous avez commandé Belgacom TV).
- I-Talk : un e-mail de confirmation de votre commande et un e-mail le jour de l'activation expliquant la méthode de configuration du service.

Si l'installation de vos services est effectuée par un technicien

- Une lettre de confirmation indiquant la date à laquelle le technicien se présentera.
- Deux jours avant la date convenue, un SMS ou un appel confirmant la date à laquelle le technicien se présentera.
- Un appel du technicien le jour de l'installation afin de confirmer sa visite.
- I-Talk : un e-mail de confirmation de votre commande et un e-mail le jour de l'activation expliquant la procédure de configuration du service.

Détails de votre installation

Si Belgacom doit encore installer le point de raccordement (Do-It-Yourself)

Un technicien se présente et effectue le raccordement requis.

Si des travaux de terrassement sont nécessaires dans le domaine public (et éventuellement privé) pour amener le câble d'alimentation à votre domicile, un «jointeur» se rend sur place pour exécuter les travaux requis. Cette personne pose le point de raccordement de telle sorte que vous ou un technicien puissiez poursuivre l'installation ultérieurement. Belgacom s'efforce de fixer les différents rendez-vous le même jour.

Si vous installez vos services par vos propres moyens

Vous pouvez commencer l'installation à compter de la date d'activation. Vous installez vous-même votre matériel (câblage, splitter(s), modem, décodeur) et configurez vous-même votre PC.

Le pack d'installation contient les éléments requis (CD-ROM, manuel d'utilisation, etc.). Suivez minutieusement les instructions du manuel.

La lettre de confirmation vous informe de la date d'activation.

À titre exceptionnel, il est possible qu'un collaborateur Belgacom doive se présenter pour des raisons techniques. Ces informations figurent dans la lettre de confirmation.

Si l'installation de vos services est effectuée par un technicien

Un technicien se présente et procède à l'installation comme indiqué ci-dessous.

Vous recevez 2 jours à l'avance un SMS ou un appel confirmant la date à laquelle passera le technicien. Ce dernier vous appellera également le jour de l'installation afin de confirmer sa venue.

Qu'est-ce que Belgacom attend de vous ?

- Votre présence ou celle d'une personne majeure qui connaît vos desiderata concernant l'installation (par exemple emplacement du point de raccordement, du décodeur, etc.)
- Pouvoir accéder aux locaux techniques (par exemple dans la cave, emplacement où arrivent les lignes de Belgacom)
- Si le câble d'alimentation n'est pas suffisant pour atteindre votre domicile, nous vous invitons à mettre à notre disposition

une gaine existante ou une tranchée ouverte, conformément aux prescriptions techniques telles que définies par Belgacom, placée entre votre domicile et le bord le plus proche de la voie publique dotée d'une chaussée.

- Si un technicien procède à l'installation :
 - La présence du matériel que vous avez reçu dans un point de vente ou qui a été apporté par vos soins ou livré via Taxipost ou retiré auprès d'un point Kiala.
 - **Si vous avez commandé Belgacom Internet** : accès à tous les PC (également ordinateurs portables) déjà configurés avec Windows XP ou Vista ; la lettre de confirmation indique déjà les noms d'utilisateur et les mots de passe.
 - **Si vous avez commandé Belgacom TV** : un port péritel libre ou une entrée HDMI sur le téléviseur + au moins 1 prise électrique libre à proximité du téléviseur.
 - **Si vous avez commandé Belgacom I-Talk** : la lettre de confirmation reprend toutes les données de votre ligne.

Ce que Belgacom fait pour vous

- Si le câble d'alimentation ne parvient pas jusqu'à votre domicile, Belgacom tire les câbles dans la gaine existante mise à disposition ou dans la tranchée ouverte.
- À défaut de point de raccordement au réseau, Belgacom en installera un.
- Si une telle commande est passée, l'installation des équipements et services tels que définis dans les forfaits suivants :

Forfaits d'installation					
	Mono Installation	Duo Installation	Mono Installation Plus	Duo Installation Plus	Quattro Installation Plus
Nombre d'appareils installés (PC et/ou décodeurs) ▪ Configuration du PC pour la navigation internet (à l'aide d'un câble ou d'une carte sans fil intégrée) ▪ Ou installation du décodeur	1	2	1	2	4
Types de câbles	câbles de dimensions standard* (internet 3 ou 12 m - Ethernet 10 m)		câbles sur mesure (max. 20 m)		
Fixation des câbles	câbles non fixés au mur		câbles fixés au mur		
▪ Frais de déplacement du technicien ▪ Installation d'un splitter ▪ Installation et configuration du modem ▪ En cas de modem sans fil : sécurisation ▪ Installation d'une boîte e-mail et d'un alias sur 1 PC et installation de Genius	compris				

*Si la dimension standard s'avère insuffisante, il convient de choisir une Installation Plus.

Vous trouverez le prix de l'installation sur www.belgacom.be/jedemenage.

Ce que fait aussi Belgacom, moyennant paiement

En option	Commentaire
Configuration d'un PC ou d'un téléviseur supplémentaire	Installation et configuration d'un décodeur supplémentaire ou configuration d'un PC supplémentaire pour la navigation internet Matériel non compris
Installation TV sans fil (entre le modem et le décodeur) • pour le 1er Ruckus • pour le 2e Ruckus	Matériel et installation compris (type émetteur et récepteur) Installation et configuration d'un adaptateur Ruckus supplémentaire (type récepteur)
Installation TV sans câbles apparents via le réseau électrique de l'habitation • pour le 1er Devolo • pour le 2e Devolo	Matériel et installation compris (type émetteur et récepteur) Installation et configuration d'un Devolo supplémentaire (type récepteur)
Achat d'une prise péritel Raccordement des lecteurs DVD et magnétoscope	En l'absence de prise péritel libre sur le téléviseur Ne sont pas inclus : test des lecteurs DVD et magnétoscope existants
Achat d'une clé USB Wi-Fi	Sont inclus : matériel, installation et configuration
Configuration d'une boîte e-mail ou d'un alias supplémentaire	Configuration d'une boîte e-mail ou d'un alias supplémentaire
Configuration d'I-Talk	Configuration des paramètres I-Talk dans votre modem internet Raccordement de votre téléphone à votre modem
Câble supplémentaire	Mètre de câble supplémentaire en plus des 20 m compris dans les formules Installation Plus

Ce que Belgacom ne fait pas

Configuration de l'entrée péritel sur votre téléviseur Installation : <ul style="list-style-type: none">• de lecteurs DVD, de home cinéma, de magnétoscopes, etc. ;• de modems autres que ceux de Belgacom ;• d'un serveur et d'un réseau PC ;• d'une imprimante (réseau).	Support pour : <ul style="list-style-type: none">▪ des systèmes d'exploitation autres que Windows XP ou Vista, etc. ;▪ les systèmes d'exploitation Windows XP ou Vista dans d'autres langues que le français, le néerlandais, l'allemand ou l'anglais ;▪ le contrôle antivirus, le firewall de votre PC ;▪ la configuration d'autres systèmes de messagerie que celui intégré dans le système d'exploitation ;▪ le câblage dans les faux plafonds, faux planchers ou sur des murs extérieurs et pose de goulottes.
---	---

Besoin d'aide ? Nous contacter

Vous pouvez obtenir des informations sur le traitement de votre demande de déménagement via notre numéro gratuit

0800 33 800 ou 0800 33 900 – du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30

Vous trouverez une réponse aux questions techniques les plus fréquentes sur www.belgacom.be/support. Si vous rencontrez un problème technique avec votre matériel (modem, décodeur, etc.) pendant ou après l'installation, veuillez appeler l'un des numéros gratuits ci-dessous. Notre équipe effectuera d'abord des tests à distance, puis vous informera de la marche à suivre.

Aide pendant l'installation de :

- Belgacom TV 0800 33 228 – du lundi au vendredi de 9h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 18h00
- Belgacom Internet 0800 33 228 – du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 17h00
- Belgacom I-Talk 0800 33 228 – du lundi au vendredi de 9h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 18h00

Aide après l'installation de :

- Belgacom TV 0800 33 312 – du lundi au dimanche de 8h00 à 22h00
- Belgacom Internet 0800 33 312 – du lundi au vendredi de 7h00 à 22h00 et les samedi et dimanche de 8h00 à 22h00
- Belgacom I-Talk 078 15 00 35 – du lundi au dimanche de 8h00 à 22h00
- PSTN/ISDN 0800 33 700 – 24h/24, 7j/7

Information

Pour tout savoir sur les nouveautés et les nombreux avantages

Belgacom Internet

- Surfez sur www.belgacom.be/avantagesinternet

Belgacom TV

- Surfez sur www.belgacomtv.be et inscrivez-vous à notre lettre d'information (sélectionnez «mon profil»).
- Sur Belgacom TV, rendez-vous sur la chaîne d'information pour découvrir toutes les innovations techniques. Le bouton bleu de votre télécommande vous donne accès à la chaîne promotionnelle «Zoom» (nouveautés hebdomadaires) et au catalogue à la demande.

Belgacom I-Talk

- Surfez sur www.belgacom.be/i-talk