

Un installateur est intervenu et m'a dit que je n'étais pas éligible, pourquoi ?

L'internet THD radio est un accès à internet par la voie des ondes radios (comme pour l'accès à internet via un téléphone mobile). Ainsi la limite de couverture du service peut varier selon la densité de végétation autour de l'habitation ou d'autres obstacles avoisinants. Ces cas restent néanmoins rares.

Comment l'installateur pose-t-il l'antenne sur ma maison ?

L'installateur réalise quelques mesures en différents points sur votre habitation pour déterminer le meilleur emplacement. Il acte avec vous l'emplacement, soit sur la tige de votre antenne TV, soit sur un petit mat sur votre façade, soit cerclée sur votre cheminée. Il fournit et fixe le matériel permettant d'accrocher l'antenne.

Puis-je choisir là où sera fixée mon antenne ?

L'installateur réalise quelques mesures en différents points sur votre habitation pour déterminer le meilleur emplacement. Il actera avec vous l'emplacement le plus adapté

Y aura-t-il des percements sur le mur de ma maison ?

Selon l'endroit où sera fixée l'antenne, des percements (4) pour fixer le petit mat support d'antenne seront nécessaires (du même ordre que pour les fixations d'une parabole satellite, par exemple).

Je suis locataire, dois-je demander l'autorisation à mon propriétaire pour faire installer l'antenne ?

En amont de votre souscription, nous vous invitons à consulter votre bail et vous rapprocher de votre propriétaire pour obtenir son accord pour la pose de l'antenne THD Radio.

Ai-je le choix de mon installateur ?

L'installateur est un professionnel agréé et payé par NiverTel et seul autorisé à intervenir. Il n'est pas prévu de pouvoir choisir un installateur plutôt qu'un autre.

Qui dois-je contacter pour l'installation ?

Personne : L'installateur agréé prendra directement contact avec vous quelques jours après votre souscription à une offre THD Radio et conviendra d'une date de rendez-vous avec vous pour l'installation.

En combien de temps vient on m'installer l'équipement ?

Nous constatons un délai moyen de 20 jours ouvrés, le délai dépendra des disponibilités respectives (vous et l'installateur agréé).

Quel équipement est nécessaire en vue de l'installation ?

Une prise électrique pour alimenter la box et l'antenne sont nécessaires chez vous. La box est envoyée par la poste par l'opérateur au client. L'antenne et ses accessoires sont directement apportés par l'installateur.

A quel moment fonctionnera mon internet ?

L'installateur agréé s'assurera du bon fonctionnement de votre connexion internet avant son départ.

Quel est le créneau de rendez-vous ?

Le rendez-vous est un créneau qui se déroule en journée, environ 2 ou 3 heures selon la complexité de l'installation liée à votre habitation. L'installateur convient du rendez-vous directement avec vous.

Où sera posée l'antenne ?

L'antenne sera posée sur une façade, sur une cheminée, sur un mat ou sur la tige de l'antenne râteau TV. L'installateur agréé définira l'endroit le mieux adapté pour une bonne réception. Il demandera votre validation avant de la fixer.

Quelle est la longueur maximum de câble Ethernet entre l'antenne et la box ?

La longueur maximum préconisée est d'une vingtaine de mètres, cependant l'installateur pourra réévaluer cette distance si nécessaire.

Ai-je le choix du modèle de l'antenne ?

L'antenne est spécifiée par NiverTel. Il s'agit d'un équipement conforme pour le bon fonctionnement du service.

Quand vais-je recevoir ma box ?

Nous vous invitons à contacter votre opérateur qui sera vous apporter une réponse précise sur le sujet. Généralement il se passe quelques jours entre votre commande et la réception de la box.

Quelle est la durée d'installation ?

La durée de l'installation est généralement de 2 à 3 heures selon la complexité de l'installation liée à votre habitation.

