

Si mon internet ne fonctionne plus, à qui dois-je m'adresser ?

Nous vous invitons à vérifier dans un premier temps que tous les câbles ainsi que l'alimentation sont bien connectés. Après ce contrôle, si le soucis persiste, nous vous invitons à contacter votre opérateur qui a les outils adaptés pour réaliser un diagnostic plus précis avec vous.

Qui va payer mon SAV ?

Le SAV nécessitant le déplacement d'un installateur agréé, est demandé par l'opérateur à NiverTel. Il est pris en charge par NiverTel et vous n'avez rien à payer.

L'antenne se décroche que dois-je faire ?

Il est nécessaire que vous contactiez votre opérateur qui signalera l'anomalie à l'installateur agréé. Ce dernier prendra contact avec vous pour planifier une intervention SAV afin de refixer l'antenne. Pour des raisons de sécurité, nous vous invitons à ne pas réaliser vous-même cette opération.

Le câble s'est décroché ou semble cassé, que dois-je faire ?

Il est nécessaire que vous contactiez votre opérateur qui signalera l'anomalie à l'installateur agréé. Ce dernier prendra contact avec vous pour planifier une intervention SAV afin de refixer l'antenne. Pour des raisons de sécurité, nous vous invitons à ne pas réaliser vous-même cette opération.

Je dois faire des travaux sur ma maison et l'antenne me gêne, est-ce que je peux l'enlever ?

Si vous démontez votre antenne, la connexion internet sera coupée et vous ne pourrez pas la réinstaller seul(e) car elle nécessite d'être précisément orientée au degré près en direction de l'émetteur distant. Il est nécessaire de contacter votre opérateur pour qu'il déclenche l'intervention de l'installateur afin de déplacer l'équipement provisoirement en un autre endroit sur votre habitation. L'installateur agréé vous contactera pour prendre rendez-vous. Cette intervention est payante et sera refacturée par votre opérateur.

Une tempête a fait tourner l'antenne et cela ne fonctionne plus, que dois-je faire ?

Il est nécessaire de contacter votre opérateur qui signalera l'anomalie à l'installateur agréé. Ce dernier prendra contact avec vous pour planifier une intervention SAV afin de refixer l'antenne. Pour des raisons de sécurité, nous vous invitons à ne pas réaliser vous-même cette opération.

Mon internet coupe très régulièrement, que dois-je faire ?

Dans un premier temps nous vous invitons à vérifier que les câbles accessibles entre les équipements sont bien connectés et ne sont pas détériorés. Il est nécessaire de contacter votre opérateur pour un diagnostic plus approfondi afin de déterminer les causes précises et acter du moyen de résolution le plus adapté (résolution informatique à distance ou déplacement d'un installateur agréé).

Mon débit a chuté très fortement depuis quelques jours, que dois-je faire ?

Dans un premier temps nous vous invitons à vérifier que les câbles accessibles entre les équipements sont bien connectés et ne sont pas détériorés. Il est nécessaire de contacter votre opérateur pour un diagnostic plus approfondi afin de déterminer les causes précises et acter du moyen de résolution le plus adapté (résolution informatique à distance ou déplacement d'un installateur agréé).

La qualité de la TV est mauvaise que dois-je faire ?

Dans un premier temps nous vous invitons à vérifier que les câbles accessibles entre les équipements sont bien connectés et ne sont pas détériorés. Il est nécessaire de contacter votre opérateur pour un diagnostic plus approfondi afin de déterminer les causes précises et acter du moyen de résolution le plus adapté (résolution informatique à distance ou déplacement d'un installateur agréé).

Ma téléphonie fixe ne marche plus ?

Dans un premier temps nous vous invitons à vérifier que les câbles accessibles entre les équipements sont bien connectés et ne sont pas détériorés. Il est nécessaire de contacter votre opérateur pour un diagnostic plus approfondi afin de déterminer les causes précises et acter du moyen de résolution le plus adapté (résolution informatique à distance ou déplacement d'un installateur agréé).

Je n'ai plus accès à ma messagerie ?

Nous vous invitons à vérifier dans un premier temps qu'il ne s'agit pas d'une coupure de messagerie et non pas de votre connexion internet. Il est nécessaire que vous vous rapprochiez de votre opérateur qui sera à même d'analyser plus précisément les raisons de ce soucis.

Mon chien a mordu le câble, il semble détérioré, que dois-je faire ?

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre opérateur afin de vérifier la qualité de fonctionnement du service et le cas échéant décider si une intervention SAV par un opérateur agréé est nécessaire.

Quel est le délai d'intervention du SAV ?

Votre opérateur doit mettre en place des vérifications techniques avant de programmer une intervention SAV par un installateur agréé. Ce dernier prendra contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous suivant les disponibilités conjointes.

