

## Voorwaarden installatiedienst

### 1.1 Afspraak maken

Je hebt de mogelijkheid om direct bij je bestelling een gewenste installatiedatum te kiezen. Heb je dit niet gedaan, dan kun je achteraf nog eenvoudig via MyYoufone een afspraak met de installateur maken voor de Alles-in-1 installatie.

### 1.2 Tijdstip installateursbezoek

De installateur komt in één van de volgende tijdsblokken bij je langs:

- in de ochtend tussen 8.00 en 12.00 uur (maandag t/m vrijdag)
- in de middag tussen 13.00 en 18.00 uur (maandag t/m vrijdag)

Wij doen onze uiterste best om je zo snel mogelijk per e-mail te informeren wanneer er een nauwkeuriger tijdstip bekend is.

### 1.3 Afspraak annuleren of wijzigen

Je kunt de afspraak met de installateur kosteloos wijzigen als je dit ten minste 24 uur voorafgaand aan de installatiedatum doet. Voor het annuleren van een afspraak worden kosten in rekening gebracht. Kijk op [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl) <pagina?> voor de tarieven.

### 1.4 Voorbereiding op de installatie

- Voor het aansluiten van de internetdienst dient er een werkend ISRA-punt in je woning aanwezig te zijn.
- Zorg vooraf dat je weet waar het ISRA-punt in de woning zit en dat deze goed bereikbaar is voor de installateur. Je vindt het ISRA-punt meestal in de meterkast van de woning. Een ISRA-punt kan meerdere vormen hebben. Kijk in de Alles-in-1 installatie handleiding of op [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl) welke ISRA-punten er bestaan om zo de locatie van het ISRA-punt te achterhalen.
- Bij een installatie heeft de installateur een stopcontact nodig binnen een straal van 1,20 meter van het punt waar het ISRA je woning binnenkomt. Is deze niet aanwezig? Zorg er dan voor dat er een stopcontact wordt vrij gemaakt of dat er een verlengsnoer ligt. De installateur kan dit ook voor je doen, maar wel tegen extra kosten.
- Denk alvast na over hoe en waar je de modem en TV-ontvanger geïnstalleerd wilt hebben. Youfone adviseert je om zoveel mogelijk gebruik te maken van bekabeld internet en televisie. Schaf alvast de benodigde kabels aan indien de afstanden langer dan 1,5 meter zijn tussen het ISRA-punt en de modem en van de modem naar de TV-ontvanger. Youfone adviseert om voor een goede werking van internet en televisie een afgeschermd ethernet kabel van type CAT5e of CAT6 te voorzien van een RJ45 aansluiting en deze hiervoor te gebruiken. De installateur heeft standaard deze kabels en aansluitingen in zijn auto en je kan deze tegen een meerprijs afnemen.

### 1.5 Het bezoek

- Youfone maakt voor de installateursdienst gebruik van een derde partij die de installatie bij je zal uitvoeren.
- De installateur zal een halfuur tot een kwartier vooraf aan het bezoek telefonisch contact met je opnemen.
- De installateur zal zich voor binnenkomst introduceren en legitimeren. Neem contact op met onze klantenservice via 088 222 9 222 (lokaal tarief) als je twijfels hebt wanneer de installateur voor je

deur staat.

- Heb je een afspraak gemaakt, maar je kunt er zelf niet bij zijn? Vraag dan iemand anders om de installateur te ontvangen en binnen te laten. Deze persoon moet wel ouder zijn dan 18 jaar en zich kunnen legitimeren als de installateur hierom vraagt.
- De installateur zal, voordat deze aan slag gaat, je vragen om de opdrachtbon te tekenen. Controleer deze en onderteken de bon als dit overeenkomt met je bestelling.
- Voor het uitvoeren van de installatie en testen van de verbindingen heeft de installateur elektriciteit en toegang tot een aantal apparaten nodig. Youfone verwacht dat je deze ter beschikking stelt om de installatie en het testen te kunnen uitvoeren.
- Na afloop van de installatie zal de installateur een korte uitleg geven en laten zien dat alles werkt. Vervolgens zal gevraagd worden om de opleverbbon te ondertekenen.
- Als je de installateur niet de medewerking geeft zoals gevraagd in de voorgaande punten, acht Youfone de installatie als voltooid.
- Youfone acht de installatie ook als voltooid als je (voor een deel) gebruik kan maken van de dienst(en).

### **1.6 Extra werk**

Op jouw verzoek kan de installateur naast de aansluiting aanvullende installatiediensten verlenen, zoals het aansluiten van meerdere computers en/of televisies en het wegwerken van bekabeling. Voor deze aanvullende diensten kan Youfone of de installateur extra kosten in rekening brengen. Deze kosten kun je terugvinden op [www.youfone.nl](http://www.youfone.nl) <pagina?>.

### **1.7 Zelf doen**

Het Youfone installatiepakket is een doe-het-zelf pakket en kan je ook zelf installeren. Als je zelf voor de installatie zorgt is Youfone niet verantwoordelijk voor het functioneren van de dienst en zijn wij niet aansprakelijk voor schade die in verband met de installatie en/of het gebruik van de dienst ontstaat.

### **1.8 Betaling**

Per installatiebezoek heb je de mogelijkheid om tot een bedrag van EUR 250,- installatiewerkzaamheden en apparatuur aan te schaffen. De kosten hiervoor zullen wij via de eerstvolgende Youfone factuur in rekening brengen.

### **1.9 Storing**

Veel van de storingen kunnen eenvoudig opgelost worden door de apparatuur te resetten of tijdelijk van het stroom te halen. Kijk op [Youfone.nl](http://Youfone.nl) <Pagina> hoe je de meeste storingen zelf kunt oplossen. Bel met onze klantenservice via 088 222 9 222 (lokaal tarief) als je een storing hebt die aanblijft.

### **2.0 Garantie**

De modem en/of TV-ontvanger(s) heb je van je Youfone in bruikleen gekregen. Als deze apparatuur niet goed meer werkt, dan zullen wij deze voor je vervangen. Het is niet toegestaan om de apparatuur zelf of door een derde partij open te (laten) maken. Eventuele schade als gevolg van onbevoegd uitgevoerde werkzaamheden of onjuist gebruik van de apparatuur komt voor jouw rekening.

**Uitleg gebruikte begrippen**

- ISRA : ISRA staat voor InfraStructuur RandAparatuur. Dit is het scheidingspunt in je woning waar de infrastructuur van de Netwerkaanbieder en dat van jou wordt gescheiden.
- Alles-in-1 : Internet, televisie en vaste telefonie (via het internet).
- Ethernetkabel : Een ethernetkabel wordt gebruikt om netwerkapparaten in het eigen thuisnetwerk met elkaar te verbinden.