

## 1.1 Afspraak maken

Je hebt de mogelijkheid om direct bij je internet bestelling een installatie aan te vragen. Heb je dit niet gedaan, dan kun je achteraf nog eenvoudig via MyYoufone een afspraak met de installateur aanvragen. Na het aanvragen krijg je van onze partner Guidion een e-mail met het verzoek een datum voor de installatie te kiezen. Voor glasvezel bestellingen zorgen wij dat je automatisch een verzoek krijgt.

## 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)

## 1.3 Afspraak annuleren of wijzigen

Je kunt de afspraak met de installateur kosteloos wijzigen als je dit ten minste 2 werkdagen voorafgaand aan de installatiedatum doet. Neem in dit geval contact op met Guidion. Bij een wijziging of annulering binnen 2 werkdagen voorafgaand aan de installatie afspraak worden de volledige kosten in rekening gebracht.

## 1.4 Voorbereiding op de installatie

- 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 TV & Internet installatiehandleiding 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. Wij leveren maximaal een netwerkkabel van 10 meter bij de installatie in combinatie met TV. Is de afstand groter? Dan heeft de installateur standaard deze kabels bij zich, die je tegen een meerprijs kan afnemen.

## 1.5 Het bezoek

- Youfone maakt voor de installateursdienst gebruik van een derde partij die de installatie bij je zal uitvoeren.
- 24 uur vooraf krijg je per e-mail een visitekaart en reminder van de afspraak
- 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.
- 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 het bezoekrapport 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. Deze aanvullende diensten worden door de installateur in rekening gebracht en dienen direct betaald te worden.

### **1.7 Zelf doen**

Het Youfone installatiepakket voor DSL internet is een doe-het-zelf pakket en kan je ook zelf installeren. Het installeren van glasvezel is niet een doe-het-zelf pakket en wordt altijd door een installateur uitgevoerd. 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**

De kosten voor DSL installaties brengen wij op de eerst volgende Youfone factuur in rekening. Extra aankopen, zoals extra kabels, wandcontactdozen en/of wifi versterkers, dienen direct betaald te worden aan de installateur.

### **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/klantenservice](http://Youfone.nl/klantenservice) hoe je de meeste storingen zelf kunt oplossen. Bel met onze klantenservice via 088 222 9222 (lokaal tarief) als je een storing hebt die aanblijft.

Mochten wij een installateur sturen naar aanleiding van een storing, worden de volledige kosten in rekening gebracht als blijkt dat het een in-home probleem is.

### **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. *Op de afstandsbediening heb je een garantie van 30 dagen.*

### **Uitleg gebruikte begrippen**

**ISRA** : ISRA staat voor InfraStructuur RandApparatuur. Dit is het scheidingspunt in je woning waar de infrastructuur van de Netwerkaanbieder en dat van jou wordt gescheiden.

**Ethernetkabel**: Een ethernetkabel wordt gebruikt om netwerkapparaten in het eigen thuisnetwerk met elkaar te verbinden.