

PASSEPORT - ABONNÉ



Nous vous souhaitons la bienvenue chez VIDEOFUTUR, votre opérateur fibre internet, TV et téléphonie. Afin de profiter de nos services dans les meilleures conditions, nous vous invitons à lire et à conserver votre Passeport Abonné.

🌀 LES 4 ÉTAPES DE VOTRE ABONNEMENT

- **Etape 1** - Votre commande est validée, vous recevez un email de confirmation. Dans le cadre d'une précommande, vous recevez un email à la date d'ouverture commerciale de votre adresse.
- **Etape 2** - Votre kit de connexion vous sera envoyé quelques jours avant votre rendez-vous de raccordement.
- **Etape 3** - Le rendez-vous de raccordement se déroule entre 2 et 8 semaines après la validation de votre commande.
- **Etape 4** - L'activation de vos services se fait dans les 5 jours ouvrés après réalisation du raccordement par le technicien, sauf échec de raccordement en domaine public ou en domaine privé qui nécessitera un autre rendez-vous. Pour le réseau Covage, les délais d'activation peuvent atteindre 10 jours ouvrés.



🌀 AVANT LE PASSAGE DU TECHNICIEN

- **La préparation du raccordement**

Vérifiez que tous les accès pour passer la fibre sont dégagés, que des arbres ne gênent pas son passage, ou que vous n'avez pas besoin de l'autorisation d'un voisin pour acheminer la fibre.

Prévoyez dans quelle pièce le technicien posera les équipements (PTO et ONT) : nous conseillons de le faire dans la pièce dans laquelle se situe le téléviseur principal. La pose des équipements dans les garages, sous-sols ou des pièces éloignées du téléviseur n'est pas recommandée.

- **Le rendez-vous de raccordement**

Prévoyez une demi-journée pour le raccordement de votre domicile.

Un rendez-vous avec un technicien installateur a été fixé suite à votre souscription. En cas d'indisponibilité pour ce rendez-vous, n'oubliez pas de prévenir le service client au moins 72h avant, afin d'éviter toute pénalité de déplacement à tort.

🌀 LE RACCORDEMENT PAR LE TECHNICIEN

- **Le raccordement**

Si la fibre doit être acheminée en apparent sur la façade de votre habitation, il est impératif de préciser au technicien les points de passage afin de ne pas dégrader votre façade.

Le technicien étudie la configuration de votre logement et valide avec vous où seront installés le Point de Terminaison Optique (PTO) et le convertisseur optique (ONT) de la manière la plus discrète possible.

- **Les équipements**

Le technicien vérifiera que les appareils sont prêts pour l'activation des services et vous fera signer un compte rendu d'intervention dans lequel vous devrez mentionner que l'installation est conforme à vos attentes. Si ce n'est pas le cas, vous devrez émettre vos réserves de manière lisible sur le compte rendu.

- **L'activation de vos services**

Une fois l'installation et le raccordement effectués, les services sont activés à distance (par l'opérateur d'infrastructure) afin que vous puissiez profiter de la rapidité de la fibre optique.

Merci de laisser l'ONT sous tension pour permettre l'activation de vos services. Les délais d'activation peuvent atteindre 5 jours ouvrés (10 jours pour Covage). Passé ce délai, merci de prendre contact avec le service client si l'activation n'a pas eu lieu.



Exemple d'ONT.
Photo non contractuelle.

🌀 LE BRANCHEMENT DE VOTRE KIT DE CONNEXION

• Le branchement du routeur et de la box TV

Le branchement du routeur (boîtier blanc) et de la box TV (boîtier noir), doit être réalisé par vos soins. Pour vous aider à connecter votre kit merci de vous reporter au guide d'installation disponible dans votre email de bienvenue ou bien directement dans la section « infos techniques » de notre site internet.




Box TV VIDEOFUTUR.



Exemples de routeur VIDEOFUTUR. Vous recevez l'un ou l'autre de ces routeurs dans votre kit de connexion.

• Quelques conseils pour profiter au mieux de vos services

 : Pour une réception optimale des chaînes de télévision dans votre salon, nous vous conseillons de relier la box TV au routeur avec le câble **ethernet RJ45** fourni dans votre colis.



: Pour profiter au mieux de la puissance de la fibre, nous vous invitons à connecter vos ordinateurs avec un câble **ethernet RJ45**, c'est la solution que nous préconisons pour avoir le meilleur débit **jusqu'à 1Gb/s**.



WiFi[®] : vous disposez d'un routeur WiFi double bande Ultra performant. La clé WiFi (mot de passe) se trouve au dos du routeur.

Connexion des autres équipements de la maison : alarmes, consoles de jeux, appareils médicaux connectés. Nous vous invitons à vérifier que ces appareils sont compatibles avec votre nouvelle installation.

Retrouvez tous nos Tutos vidéo sur le site

<https://www.lafibrevideofutur.fr/vitrine/assistance/tutoriels/>

et découvrez en images comment connecter ou configurer vos appareils.

🌀 LES INFORMATIONS UTILES

- Votre espace client est disponible sur le site [videofutur.fr](https://www.lafibrevideofutur.fr) dans la rubrique « mon compte ». Vous y trouverez toutes les informations utiles (factures, code d'activation Le Kiosk, contrat, CGA, options).
- Offre de remboursement, à hauteur de 60€, si vous changez de FAI :
[Mentions légales des offres](#)
- Pour toute question, nous vous invitons à nous contacter via notre rubrique **Aide** sur le site [videofutur.fr](https://www.lafibrevideofutur.fr) ou au **09 70 25 26 27**. Pour le service client : du lundi au samedi de 9h à 20h. Pour le service technique : du lundi au samedi de 9h à 20h et le dimanche de 9h à 12h et 13h à 18h (appels non surtaxés, coût d'un appel local) en vous munissant de votre numéro de client commençant par « **CLI** » et reçu par email au moment de la validation de votre commande.

[videofutur.fr](https://www.lafibrevideofutur.fr)