

# L'ABONNEMENT FIBRE

## 1- Souscrire à la fibre est-il obligatoire ?

Souscrire à un abonnement à la fibre repose sur une décision individuelle et volontaire et peut se faire à tout moment, dès lors que vous êtes éligible.

## 2- J'ai un abonnement ADSL et je veux passer à la Fibre, faut-il changer d'opérateur ?

Le réseau mis à disposition est compatible avec tous les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI). La disponibilité de leurs offres dans votre commune dépend de leur politique commerciale.

Si votre opérateur ne propose pas d'offres Fibre, vous devrez donc changer de FAI.

## 3- J'ai un abonnement à la Fibre et je veux changer d'opérateur, faut-il prévoir une nouvelle intervention ?

La prise optique installée reste inchangée. Aucun nouveaux travaux n'est requis.

## 4- Qui sont les opérateurs présents et comment les contacter ?

Il appartient à chaque opérateur de venir sur le réseau déployé par Val de Loire Fibre. Lors des ouvertures commerciales, certaines réunions d'information permettront de présenter les opérateurs proposant des offres. Le site internet [www.valdeloirefibre.fr](http://www.valdeloirefibre.fr) indique également sur son outil d'éligibilité les opérateurs présents par adresse sélectionnée.

## 5- Si une panne se produit, qui dois-je contacter ?

Tout dysfonctionnement, voire interruption, de votre connexion Internet doit être signalé à votre FAI qui déclenchera l'intervention requise.

## 6- Comment résilier mon abonnement avec mon ancien opérateur ?

Il vous suffit de contacter votre FAI qui vous accompagnera pour les modalités de résiliation de votre abonnement.

## 7- À quel moment dois-je résilier mon abonnement ADSL ?

Nous préconisons de ne résilier votre abonnement ADSL qu'au moment de la mise en service de votre abonnement Fibre.

## 8- Est-ce que je peux conserver mon numéro de téléphone fixe ?

Oui, la portabilité de votre numéro vous permet de changer d'opérateur tout en conservant votre numéro de téléphone fixe. Il s'agit d'une obligation légale et gratuite. Votre nouvel opérateur gèrera cette formalité au moment de la résiliation de votre ligne ADSL.

## 9- Est-ce que je peux conserver l'adresse email associée à mon opérateur ADSL ?

Votre adresse email (@opérateur.fr) est conservée a minima 6 mois après la résiliation de votre ancien abonnement (obligation légale). Cette durée peut être prolongée, en fonction de la politique commerciale de l'opérateur.

## 10- Est-ce que je peux conserver mon accès au cloud de mon ancien opérateur ?

Votre espace cloud peut être conservé sous réserve de payer des frais auprès de l'opérateur commercial. Vous restez propriétaire de vos données. Grâce à la Fibre, la vitesse de transfert depuis votre ancien espace Cloud vers un nouvel espace Cloud est rapide.

# LE RACCORDEMENT FIBRE

## 11- Comment se déroule le raccordement dans mon logement ?

La fibre optique emprunte le même chemin que le câble téléphonique existant qui est la propriété de l'opérateur historique. Si vous habitez un appartement, la fibre est tirée depuis le palier jusqu'à votre logement. Si vous habitez un pavillon, la fibre est tirée de la rue, depuis un poteau (en aérien) ou des gaines techniques existantes (en souterrain).

## 12- Qui dois-je contacter pour être raccordé ?

Une fois que vous aurez choisi et souscrit votre offre auprès d'un Fournisseur d'Accès à Internet (FAI), vous pourrez convenir d'un rendez-vous pour qu'un technicien intervienne à votre domicile, en général dans les 2 à 3 semaines.

En fonction de la politique du FAI que vous aurez choisi, le raccordement est réalisé par les équipes Val de Loire Fibre ou par le FAI lui-même. Dans tous les cas, la fibre optique reste la propriété de Val de Loire Fibre.

## 13- Le technicien qui installe la fibre optique s'occupe-t-il, également, de l'installation de la box Internet et de configurer mes équipements (PC, tablette etc.) ?

L'installation de la box Internet et la configuration des équipements ne font pas partie de la prestation de raccordement final, mais peuvent être proposées en option par les FAI.

## 14- Quel est le coût d'un raccordement ?

Les frais de mise en service peuvent être offerts par votre FAI. Toutefois, dans le domaine privé, si des travaux sont nécessaires pour raccorder la fibre (problèmes d'infrastructures indisponibles notamment) les coûts sont à la charge du propriétaire.

## 15- Quelle est la durée de l'intervention de raccordement ?

La durée d'intervention de raccordement varie de 2 h à 3 h selon la configuration de votre logement. Pensez tout de même à libérer une demi-journée dans votre emploi du temps pour ce type d'intervention.

## 16- Par où passe le câble de la prise terminale optique ? Qui décide de son emplacement ?

Nous préconisons de placer la prise terminale optique dans une pièce de vie afin de bénéficier au mieux du réseau WiFi. Sur les conseils du technicien, vous déterminez le meilleur emplacement pour installer le plus discrètement possible la prise fibre. Le câble, de couleur blanche, peut cheminer le long des plinthes et des encadrements.

## 17- Peut-on avoir plusieurs prises optiques ?

Une seule arrivée optique est prévue par foyer. La distribution interne dans le logement se fait ensuite par des moyens filaires, wifi ou CPL (Courant Porteur en Ligne).

Grâce à la fibre vous bénéficiez d'un service Très Haut Débit de 500 M à 1 Gbps\*. Ce qui signifie une connexion plus rapide et plus stable pour toute votre famille !

Génial ! Mes enfants pourront profiter pleinement de leurs jeux vidéo et séries préférées. Quant à ma femme et moi, nous allons enfin pouvoir travailler depuis la maison.