



GUIDE 03

Votre habitation est maintenant éligible à la fibre

GRAND DAX
AGGLOMÉRATION

NUMERID@X



Sommaire

01.

Etape 1 : choisir son opérateur

(03-05)

02.

Etape 2 : activer votre raccordement

(06-07)

03.

Etape 3 : installer la fibre chez vous

(08-10)

04.

Problèmes lors de l'installation ?

(11-14)

01.

Etape 1 : Choisir son opérateur

Numéridax est un réseau ouvert et neutre qui permet à l'ensemble des opérateurs et fournisseurs d'accès internet de proposer aux clients finaux des offres de service fibre optique.

4 OPÉRATEURS SUR LE GRAND DAX

La souscription d'une offre fibre se fait directement auprès d'un Opérateur Commercial une fois que le logement est éligible. Découvrez [les opérateurs présents](#) sur le réseau Numéridax.

Attention, cependant, les opérateurs cités dans ce lien sont présents sur le territoire du Grand Dax mais cela ne signifie pas qu'ils couvrent l'intégralité du territoire. En effet, en fonction de la politique commerciale de chaque opérateur, ils sont implantés sur certaines zones en priorité. Ces zones peuvent évoluer. Nous vous invitons donc à vérifier également votre éligibilité sur la carte d'éligibilité de l'opérateur de votre choix pour vérifier que vous pouvez effectivement profiter de ses offres commerciales.

Si le site de votre opérateur vous indique que vous n'êtes pas éligible mais que la carte d'éligibilité de Grand Dax Très Haut Débit vous le confirme, nous vous invitons à :

- soit attendre que votre opérateur vienne sur votre zone
- soit vous renseigner sur les offres des autres opérateurs présents sur votre secteur.

TARIFS D'ABONNEMENT ET DU RACCORDEMENT

Les opérateurs proposent des tarifs et des offres très différentes en fonction de leur positionnement sur le marché et de vos besoins : taille du logement, génération de la box que vous choisirez, nombre de personnes qui en ont l'usage, usages uniquement personnels et/ou professionnels...

Dans le descriptif ci-dessous, nous vous donnons l'estimation des trois centres de coûts liés à la souscription d'un abonnement fibre. Cependant, ces informations sont à confirmer auprès de l'opérateur de votre choix car elles sont de sa responsabilité et sont soumises à évoluer.

En moyenne, à date, le tarif d'un abonnement internet par le biais de la technologie fibre est égal ou très légèrement supérieur à un abonnement ADSL. La puissance et/ou la stabilité de connexion permettant des usages plus importants. Si variation de prix, il y a, elle n'est pas systématique, cela dépend de l'opérateur que vous choisirez et de votre offre actuelle. Chaque opérateur présente ses offres et ses tarifs de manière transparente sur son site internet.

Les opérateurs proposent des tarifs et des offres très différentes en fonction de vos besoins : personnels, professionnels, du nombre de personnes qui en ont l'usage...

ET EN CAS DE PANNE ?

Tout au long du contrat d'abonnement l'opérateur choisi par un abonné reste son interlocuteur unique pour le traitement des incidents et des pannes. Grand Dax Très Haut Débit ne peut intervenir que sur mandat d'un opérateur déclenchant un ticket d'incident.

02.

Etape 2 : Activer votre raccordement

Des frais d'activation ou de mise en service de la fibre optique sont demandés par les opérateurs commerciaux mais le tarif dépend de l'opérateur que vous choisirez. Les tarifs d'activation s'élèvent en moyenne de 40€ à 50€.

Les frais de raccordement à la fibre sont quant à eux la plupart du temps offerts, mais les opérateurs peuvent, à la demande du client ou en fonction de la spécificité du raccordement, proposer des installations haut de gamme payante.



03.

Etape 3 : Installer la fibre chez vous

Après avoir choisi le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) de votre choix et les options de votre offre internet, vous programmerez un rendez-vous pour l'installation de la fibre dans votre logement. Pour cela, il est important que vous prépariez l'arrivée du technicien.

Une vidéo explicative : [Les étapes pour raccorder son logement à la fibre optique - YouTube](#)

1. Vous ou une personne majeure doit accueillir le technicien et prévoir une demi-journée (matin ou après-midi).
2. Si le logement dispose déjà du téléphone ou d'une connexion internet, l'adduction au réseau télécom est déjà réalisée. Dans ce cas, l'opérateur essaiera de reprendre le même chemin que le câble existant pour délivrer la fibre optique lors du raccordement. Vous devrez présenter le chemin en question au technicien qui se déplacera pour installer le service :
 - soit en présentant les regards par où passe le réseau télécom pour aller jusqu'à la maison
 - soit en présentant le fil aérien déjà existant

Dans ce cas, cela nécessite de refaire une pénétration dans la maison pour apporter le boîtier fibre. Il peut donc être préférable d'indiquer au technicien les gaines, faux plafonds et moulures utiles pour le parcours de la fibre. Il est bien entendu possible de refuser certains travaux (ex : percement de mur...). Le technicien vous proposera alors d'autres solutions (ex : gaines) afin de finaliser le raccordement.

3. Vous pouvez identifier l'endroit où vous souhaitez installer la Box fibre (souvent à proximité de la TV) et le préciser au technicien.

Le technicien installe la prise fibre optique et une box internet. Cependant, le technicien ne réinstalle pas tous les équipements (PC, tablettes, tv en WiFi...). Cela peut être une option proposée par les opérateurs commerciaux.

CAS PARTICULIERS

1. Si l'installation/votre logement comporte des équipements spéciaux (alarme gérée à distance, dispositif de transmission, ...), il convient de le préciser lors de la souscription.
2. En cas d'impossibilité technique (impossibilité de réaliser l'aiguillage de la fibre), le technicien peut reporter l'opération.
3. Si le logement ne dispose pas du téléphone ou d'Internet, le client devra vérifier que la maison a déjà été abonnée à ces services ou voir sur les plans de la maison si l'adduction est existante mais non utilisée.
Dans le cas contraire, le propriétaire devra demander une adduction au réseau télécom via le site : [maison individuelle d'Orange](#) et faire appel à une Entreprise de Travaux si nécessaire, à sa charge, pour pouvoir avoir la fibre. C'est une obligation du propriétaire, comme cela l'est pour l'eau et l'électricité.

O4.

Problèmes lors de l'installation ?

Il peut arriver qu'un problème survienne lors du rendez-vous pour le raccordement et empêche le raccordement le jour prévu.

Il y a 3 types de problèmes :

- ceux sur la voie publique,
- ceux relevant de la responsabilité du Fournisseur d'Accès Internet,
- et ceux relevant de la responsabilité du propriétaire du logement.



EXEMPLES DE PROBLÈMES SUR LA VOIE PUBLIQUE :

- Sur la voie publique, il est impossible d'amener la fibre jusqu'au domicile du particulier (le fourreau souterrain est cassé) ;
- Il n'y a pas de continuité optique (par exemple des fibres ont été cassées lors d'un raccordement précédent au niveau du Point de Branchement - PB).

Le technicien du FAI fait remonter l'échec de raccordement ; ensuite, le FAI contacte Grand Dax Très Haut Débit pour l'informer des travaux à réaliser. Grand Dax Très Haut Débit prévient le FAI lorsque les travaux sont terminés et ainsi votre FAI reprend contact avec vous pour programmer un nouveau RDV de raccordement.

EXEMPLES DE PROBLÈMES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET (FAI) :

- Le technicien ne trouve pas le Point de Branchement (PB) ;
- Le technicien ne trouve pas le Point de Mutualisation (l'armoire PM) ;
- Le technicien n'a pas de nacelle pour réaliser le raccordement en aérien ;
- Sur la voie publique, il est impossible d'amener la fibre jusqu'au domicile du particulier (le fourreau souterrain est bouché) ;

Dans ces cas, un RDV de raccordement sera à reprogrammer avec votre Fournisseur d'Accès à Internet (FAI).

EXEMPLES DE PROBLÈMES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE DU LOGEMENT :

- Il y a une grande distance sur la propriété et il n'y a pas d'infrastructure (poteaux ou fourreaux en souterrain) pour amener la fibre ;
- Il y a un fourreau en souterrain sur la propriété mais il est bouché ou cassé ou non localisé.

Dans ce cas, le client devra réaliser des travaux avant de reprogrammer un RDV avec son Fournisseur d'Accès à Internet.

Les cas cités dans cette fiche pratique ne sont pas exhaustifs, il peut arriver d'autres problématiques.

GRAND DAX TRÈS HAUT DÉBIT

<https://granddaxtreshautdebit.fr/>

contact.gdhd@granddaxtreshautdebit.fr

