

THU 3:16 PM

Monique

ticket 1630069 Hoe is't met mijn VDSL verbinding ? Stabiel ?

 edpnet

Monique, thanks for messaging us. If you would like immediate assistance, you can chat with our commercial or technical team on our website www.edpnet.be. Do not hesitate to contact them.

Monique

de Fritz!Box 7360 heeft er helemaal geen zin in 😞

 edpnet

Wij geven dit even door aan onze helpdesk. Helaas zijn wij hier niet volledig technisch up to date.

Monique

ahaaaa ik heb gelijk denk ik : een NL box spreekt geen Belgisch VDSL
moet je er ff bij vermelden op jullie site

 edpnet

excuseer?

Wij geven onze klanten mee welke vdsl-modems kunnen gebruikt worden.
Zowel op onze support site en tijdens de bestelling online, geven we een waarschuwing mee.

Monique

een Fritz!box 7360 (zoals staat op uw site)
<https://www.edpnet.be/nl/support/installeren-en-gebruiken/internet/fritz!box-beheren/hoe-kan-ik-mijn-fritzbox-7360-7490-modem-installeren-en-configureren.html>

 edpnet

<https://www.edpnet.be/nl/support/bestellen/internet/meer-informatie-over-dsl-technologie/welke-modems-kan-ik-gebruiken.html> inderdaad

En wat is uw probleem precies?

Monique

dat is al sinds 11:00 bezig ben mijn FritzBox7360 in de plaats van mijn BboxV+ te installeren (met en zonder splitter)
en dat de FRZB blijft flikkeren en geen internet geeft
dus nu zit ik weer op de Bbox

 edpnet

gebruikt u de juiste instellingen?

Monique

Volgens uw technici die ik aan de lijn had wel

 edpnet

<https://www.edpnet.be/nl/support/installeren-en-gebruiken/internet/meer-informatie-over-dsl-configuratie/instellingen-xdsl-verbinding.html>

Monique

ze zijn nu bezig de stabiliteit van mijn lijn te testen

Edpnet

Op welk nummer kunnen ze u bellen?

Monique

0485251542

Ze gaven me het id om fabrieksinstellingen te vragen aan de FTZB

maar dat lukt niet

ik heb de Y kabel, waarvan sprake in dit filmpje : <https://www.youtube.com/watch?v=KI6u7CRTm6U>

Edpnet

<https://www.edpnet.be/nl/support/installeren-en-gebruiken/internet/fritz!box-beheren/hoe-kan-ik-mijn-fritzbox-7360-7490-modem-installeren-en-configureren.html>

Monique

en ik plug die netjes in de splitter, maar... niks

Edpnet

Op welke naam staat het abonnement geregistreerd?

De eerste paar stappen van uw link

<https://www.edpnet.be/nl/support/installeren-en-gebruiken/internet/fritz!box-beheren/hoe-kan-ik-mijn-fritzbox-7360-7490-modem-installeren-en-configureren.html>

geen taalkeuze en geen regio setting

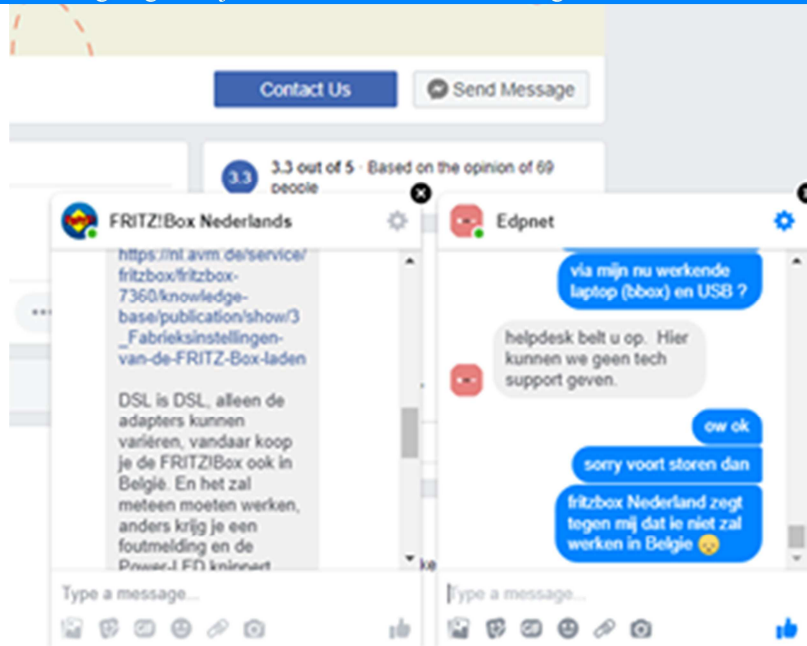
Edpnet

helpdesk belt u op. Hier kunnen we geen tech support geven.

Monique

ow ok

sorry voort storen dan fritzbox Nederland zegt tegen mij dat ie niet zal werken in België 😞



Edpnet

U heeft uw modem dus duidelijk met NL instellingen aangekocht. Als u die bij ons aankoopt, dan stellen wij alles voor de klant al in. Helaas. Helpdesk helpt u verder.

Monique

Edpnet heeft ervoor gezorgd dat er 4 FRITZ! Box-modems officieel zijn gecertificeerd voor het nationale DSL-netwerk in België:

FRITZ! Box 3490 (firmware FRITZ! OS 6.52)

FRITZ! Box 7360 (v1-firmware FRITZ! OS 6.31, v2-firmware FRITZ! OS 6.52)

FRITZ! Box 7430 (firmware FRITZ! OS 6.52)

FRITZ! Box 7490 (firmware FRITZ! OS 6.52 en 6.53)

THU 10:13 PM

Monique

Voila, ik ben nog geen 14 dagen klant : ik zeg op. Ik zal morgeneen mail sturen. ALs ik 99 €euro moet betalen voor een modem, die ik niet meer vertrouw, dan ps ik. Ik neem aan dat de klant het recht heeft binnen bepaalde tijd op te zeggen. Of heb ik dat ook verkeerd gelezen ?



Als u geen fritzbox wenst te gebruiken dan kan een bbox2 of 3 ook. Als u wenst op te zeggen dan moet u onze klantendienst contacteren. Maar volgens ons zit er iets fout aan uw instellingen.