



Solcon welkomstgids

Handige en praktische
tips om u straks snel
op weg te helpen



solcon

Internet van morgen.
Sinds 1996.

solcon.nl



Handig om te weten

> Serviceweb

Serviceweb is uw persoonlijke klant-omgeving. Hier vindt u het overzicht van uw abonnement(en), gegevens en facturen. Ook kunt u hier eenvoudig extra diensten van Solcon bijbestellen of uw gegevens wijzigen.

- Log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord op: **www.serviceweb.solcon.nl** om toegang te krijgen tot uw persoonlijke klant-omgeving. Uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft u eerder via de e-mail ontvangen.

Als u het wachtwoord bent vergeten kunt u deze opnieuw aanvragen, dit doet u zo:

1. Ga naar: **www.serviceweb.solcon.nl**
2. Klik op 'WACHTWOORD VERGETEN'.
3. Voer de gebruikersnaam van het Serviceweb in.
4. Klik op de knop: 'VRAAG NIEUW WACHTWOORD AAN'.
5. U ontvangt een nieuw wachtwoord op uw e-mailadres of u ontvangt een SMS op uw 06-nummer.

Bent u uw gebruikersnaam vergeten? Neem dan contact op via **088 – 003 22 22** of stuur een e-mail naar: **info@solcon.nl**

> Uw abonnement

Uw abonnement bij Solcon gaat in zodra u per mail een bevestiging van oplevering ontvangt. Uw contract heeft een looptijd van 12 maanden. Daarna kunt u maandelijks opzeggen.

> Solcon Opleverservice

Met de Solcon Opleverservice biedt Solcon een oplevering van onze diensten met een persoonlijke toelichting. Dit doen wij in samenwerking met Guidion. Guidion zal met u contact opnemen om een afspraak in te plannen.

Wilt u weten welke werkzaamheden de monteur voor u uitvoert?
Kijk dan op **www.solcon.nl/opleverservice**

Heeft u niet gekozen voor Solcon Opleverservice, maar wilt u toch dat de monteur uw Solcon pakket komt installeren? Neem dan contact op via **088 - 003 22 22**.



**Solcon,
internet
van morgen.
Sinds 1996.**

> **Betaling**

Maandelijkse factuur

U ontvangt uw factuur in de 2^e week van elke maand. Deze ontvangt u per e-mail.

Als bijlage in deze e-mail vindt u een specificatie van uw factuur met daarop uw abonnements- en verbruikskosten. De automatische incasso vindt maandelijks plaats rond de 25^e van de maand. Heeft u aangegeven per jaar of kwartaal te willen betalen? Dan ontvangt u per jaar of kwartaal uw factuur.

Wilt u de factuur op een ander e-mailadres ontvangen of uw bankrekeningnummer aanpassen?

Dat kan via **www.serviceweb.solcon.nl**.

Uw eerste factuur

U betaalt uw abonnementskosten een maand vooruit. Een voorbeeld: begint uw nieuwe abonnement halverwege januari? Dan ontvangt u de eerste factuur in februari. Daar staan dan, naast de abonnementskosten van januari en februari, ook de abonnementskosten op van maart. Want die betaalt u vooruit. Daarnaast ziet u op uw eerste factuur eenmalige kosten zoals eventuele activatiekosten en de Solcon Opleverservice. Uw eerste factuur kan hierdoor hoger zijn dan u verwachtte.

Heeft u vragen over uw factuur? Kijk dan op **www.solcon.nl/factuur**



Internet

Om te kunnen internetten, maakt u gebruik van het modem van Solcon: de FRITZ!Box of de Huawei. Deze ontvangt u bij het Solcon installatiepakket. (Het type modem hangt af van het type verbinding dat u heeft). Het modem vormt de schakel tussen uw glasvezel- of DSL-aansluiting en uw TV-ontvanger, computer, laptop, telefoon, tablet en/of smartphone.

Heeft u gekozen voor Solcon Opleverservice, dan installeert de monteur voor u het modem en stelt uw (draadloos) internet in (maximaal drie apparaten). Als u zelf gaat installeren dan krijgt u bij het modem een handleiding waarin de installatie beschreven staat.

> Draadloos internet 📶 (wifi)

Met het modem van Solcon kunt u ook draadloos internetten. Dat gaat via het wifi-netwerk. Hieronder staat uitgelegd hoe u draadloos verbinding maakt met het wifi-netwerk op uw laptop, tablet of mobiele telefoon.

> Draadloos internet instellen

Om wifi in te stellen op uw desktop, laptop, tablet of smartphone heeft u het netwerknaam (SSID) en netwerksleutel/beveiligingssleutel (WLAN Network Key) nodig.

- ▶ De netwerknaam (SSID) vindt u op de achter- of onderkant van uw modem.
- ▶ De netwerksleutel/ beveiligingssleutel (WLAN Network Key) vindt u op de achter- of onderkant van uw modem.

> Wifi op uw desktop of laptop

1. Selecteer op uw computer het icoontje voor draadloos internet (📶).
2. Selecteer uw netwerk en voer de beveiligingssleutel in (ook vaak key/password genoemd).
3. Selecteer het type netwerk en klik op verbinding maken. Als u draadloos vooral voor privé zaken gebruikt, raden wij u aan om te kiezen voor privé netwerk.
4. U kunt nu gebruik maken van draadloos internet.

> Wifi op uw tablet, smartphone of overige apparaten

1. Ga op uw tablet of smartphone naar instellingen en selecteer 'wifi'.
2. Selecteer uw netwerk en voer de beveiligingssleutel/het wachtwoord in.
3. U kunt nu gebruik maken van draadloos internet.

> De snelheid van uw verbinding testen

Is de snelheid van uw internetverbinding niet zoals die volgens u zou moeten zijn?

Doe dan een snelheidstest. Dit doet u zo:

1. Zorg dat u de test altijd doet met een aangesloten netwerkkabel op de LAN2-poort van uw FRITZ!Box of Huawei, dus niet via wifi.
2. Zorg dat niemand het netwerk gebruikt en sluit alle programma's op uw computer af. Zet een eventuele firewall uit.
3. Ga naar **www.solcon.speedtest.net**.
4. Noteer de overdrachtssnelheid van de meting.
5. Herhaal de meting op verschillende tijden van de dag.
6. Stuur de gemeten waarden (liefst als screenshot) en de bijbehorende tijden naar **service@solcon.nl**.
7. Wij nemen contact met u op om de mogelijkheden voor betere snelheid te bespreken.

> Tips voor verbeteren wifi-sigitaal

De sterkte van het wifi-sigitaal kan van vele factoren afhankelijk zijn. Gebruikt u bijvoorbeeld het draadloze sigitaal op zolder dan zult u uiteraard niet de volledige snelheid kunnen gebruiken. Ook wordt de standaard frequentie van het wifi-sigitaal vaak voor andere zaken gebruikt: magnetrons, babyfoons, enz. Maar ook uw burelen kunnen met hun draadloze modem uw wifi-sigitaal beïnvloeden.

Tips om uw wifi-sigitaal te verbeteren:

- ▶ Om het beste sigitaal te verkrijgen dient het wifi modem zo vrij mogelijk staan, dus het liefst niet in een afgesloten kast of ruimte. Plaats het modem ook bij voorkeur niet in de buurt van metalen objecten zoals een verwarming, of achter elektronische apparaten zoals een magnetron. In de meeste gevallen staat of hangt het modem in de meterkast. In dat geval luidt het advies: hang het modem dan zo hoog mogelijk op.
- ▶ Hoe meer afstand er tussen u en het wifi modem zit, hoe zwakker het sigitaal zal zijn. De kans op storingen wordt daarmee groter en zal vaak resulteren in een slecht- tot niet werkende wifi verbinding. Werkt de wifi in de buurt van het modem prima, maar heeft u bijvoorbeeld op de bovenverdieping weinig tot geen sigitaal? Dan is een extra wifi punt vaak de oplossing. Een extra wifi punt bestelt u gemakkelijk via onze klantenservice.

■ Voor meer tips kijk op: **www.solcon.nl/wifi-verbeteren**



E-mail

Bij elk internetpakket van Solcon ontvangt u gratis e-mail. U kunt tot vijf e-mailadressen aanmaken. Met Solcon Webmail kunt u overal ter wereld op uw PC, tablet, laptop of mobiel bij uw e-mail. Het enige wat u daarvoor nodig heeft is een internetverbinding. Zo kunt u e-mail lezen en ontvangen.

➤ Een e-mailadres aanmaken

Dit doet u zo:

1. Ga naar: **www.serviceweb.solcon.nl**
2. Log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Kies bovenaan het scherm uw internetabonnement.
4. Klik links in het menu op 'e-mailadressen'.
5. Klik op 'mailbox toevoegen'.
6. Voer een naam in voor uw e-mailbox en e-mailadres.
7. Kies een wachtwoord.
8. Klik onderaan op 'toevoegen'.
9. Uw e-mailadres is nu aangemaakt. Wilt u meer e-mailadressen aanmaken, dan herhaalt u deze stappen.

➤ E-mail op uw tablet of smartphone instellen

U kunt uw mail ook lezen op uw tablet of smartphone. Hoe u dat doet, verschilt per merk.

Op **www.solcon.nl/handleidingen** vindt u per merk een handleiding. Bij het instellen moet u kiezen tussen een POP- of IMAP-protocol. Kies hierbij voor IMAP, zodat de e-mail op de server blijft staan en u de e-mail op meerdere apparaten kunt lezen.

Deze gegevens heeft u nodig:

Omschrijving	Server naam	Beveiligde verbinding	Serverpoort	Authenticatie
Inkomende mail server (IMAP)	imap.solcon.nl	SSL	993	wachtwoord
Uitgaande mail server (SMTP)	mail.solcon.nl	SSL	587	wachtwoord
		START TLS	587	wachtwoord



Veiligheid

Internet heeft veel voordelen, maar brengt ook risico's met zich mee. Solcon doet er alles aan om die risico's terug te dringen. We vinden het namelijk belangrijk dat u op een veilige en verantwoorde manier gebruik kunt maken van onze online diensten. Hieronder leest u meer over onze veiligheidspakketten.

> ISA® Veilig Online

ISA® Veilig Online is een veiligheids- en antiviruspakket, dat in samenwerking met ESET tot stand gekomen is. ISA® Veilig Online houdt virussen, hackers en andere online indringers op afstand, zodat zij uw computer, laptop, tablet en smartphone niet bereiken. Het beschermt u tegen gevaarlijke websites die gevoelige persoonlijke informatie proberen te bemachtigen, zoals gebruikersnamen, wachtwoorden of bank- en creditcardgegevens.

De eerste
3 maanden
gratis!

- De eerste 3 maanden ontvangt u ISA® Veilig Online gratis. Wilt u na 3 maanden uw apparaten nog steeds beveiligen? ISA® Veilig Online bestelt u gemakkelijk via: www.solcon.nl/veiligonline.

> ISA® hét Multimediafilter

Met ISA®, hét Multimediafilter kunt u specifiek bepalen wat uw gezin wel of niet te zien krijgen. En door de heldere, toegankelijke interface, kunt u ook makkelijk op afstand uw instellingen thuis aanpassen. Kortom op en top controle over een veilig en zorgeloos digitaal mediagebruik van u en uw kinderen. Inclusief tijdslot en de mogelijkheid om zelf websites toe te voegen of uit te sluiten via uw persoonlijke profiel.

- Bestel gemakkelijk via: www.solcon.nl/multimediafilter

> Online Backup

Maakt u zich wel eens zorgen over de veiligheid van uw foto's, administratie of andere belangrijke documenten? De Online backup van Solcon maakt automatisch reservekopieën van deze belangrijke bestanden. Zodat als u iets kwijtraakt of wordt getroffen door een ransomware virus, dit met enkele muisklikken kan worden hersteld.

- Wilt u meer informatie of de Online Backup van Solcon bestellen? Kijk dan op www.solcon.nl/onlinebackup
- Voor meer tips en informatie over bovenstaande diensten, ga naar: www.solcon.nl/isa



Televisie

Met Solcon TV kijkt u televisie op een nieuwe manier. Naast een ruim zenderaanbod krijgt u namelijk tal van interactieve extra's. Huur met een druk op de knop films, kijk programma's terug via TV gemist en neem uw favoriete programma op. Kijk overal televisie op uw tablet of telefoon. En heeft u net het begin van een programma gemist of moet u tussendoor even weg? Dankzij begin gemist en live pauzeren mist u niets meer! Bij Solcon TV krijgt u standaard ook de beschikking over digitale radio.

■ Actuele zenderlijsten zijn altijd te vinden op **www.solcon.nl/zenderlijst**

> Solcon TV app



Om TV te kijken op uw tablet, downloadt u de Solcon TV-app. Die vindt u in de Google Play Store (Android) of in de App Store (iOS). Als u de app heeft gedownload, moet u inloggen. U voert daarbij uw accountnummer en pincode in die horen bij uw TV-abonnement. Alle stappen worden eenvoudig aangegeven in de app. Zodra u de app heeft geregistreerd kunt u starten met TV-kijken op uw tablet of telefoon. De Solcon App is te gebruiken via wifi of via 3G/4G in heel Nederland en in de EU. Zo kunt u ook tijdens de vakantie naar uw favoriete programma kijken.

Accountnummer en pincode

Om Solcon TV en de Solcon TV app te kunnen gebruiken heeft u uw TV-accountnummer en pincode nodig. Uw accountnummer en pincode krijgt u apart door Solcon toegestuurd. Bewaar deze goed!

Uw TV-accountnummer vindt u als volgt terug:

1. Ga naar **www.serviceweb.solcon.nl**
2. Kies bovenin voor het abonnement "BASISPAKKET SOLCON TV".
3. Klik links in het menu op "TV ACCOUNTNUMMER EN WIJZIGEN PINCODE".
4. Uw TV accountnummer staat onder TV accountnummer: Uw TV accountnummer is: *****.

Bent u de pincode vergeten?

Via serviceweb kunt u een nieuwe pincode invoeren.

1. Ga naar **www.serviceweb.solcon.nl**
2. selecteer: basis pakket Solcon.
3. Ga naar Accountnummer en wijzigen pincode.
4. Vervolgens kunt u uw pincode wijzigen.

➤ Extra TV opties

Bent u een echte film- of sportliefhebber? Solcon biedt vele extra TV opties. Via uw Serviceweb vraagt u gemakkelijk uw extra zenderpakket aan. Onze extra TV opties zijn maandelijks opzegbaar.



Pluspakket

U krijgt toegang tot meer dan 40 extra zenders op de televisie. Daarnaast ontvangt u 6 extra zenders die beschikken over live pauzeren, opnemen. U kunt TV gemist tot wel 7 dagen terug kijken.



FOX Sports

Is hét live sportpakket voor de voetballiefhebber. U mist nooit meer iets op nationaal en internationaal sportgebied met FOX Sports.



Film 1

Film1 is er voor alle film liefhebbers. Altijd de nieuwste films zonder reclame. Film1 kijkt u op uw televisie, laptop of telefoon.



Ziggo Sport Totaal

U ziet alle live wedstrijden die u op sportgebied niet wilt missen. Kijk o.a. naar de topwedstrijden uit de Premier League en UEFA Champions League. Maar ook kijkt u de Formule 1, Motorsport, Atletiek, Tennis, Golf en Basketbal.



Duits Pakket

De meest populaire Duitse zenders in 1 pakket zoals NDR, Sat.1 en SuperRTL. Met het dit pakket bekijkt u vele Duitse topfilms en series.

Wilt u een extra TV optie bestellen? Dat kan via **www.serviceweb.solcon.nl** of telefonisch via **088 - 003 22 22**

Fox Sports, Film 1 of Ziggo Sport Totaal

Heeft u al een extra FOX Sports, Film 1 of Ziggo Sport Totaal abonnement? Dan kunt u via de FOX Sports NL, Film1 en Ziggo GO app altijd en overal uw favoriete zender bekijken. Inloggen in de apps doet u met uw TV accountnummer en koppelcode. Download de betreffende app van de zender (voor iOS in de App Store en voor Android in de Google Play Store) en log in met uw TV-accountnummer en koppelcode.



FOX Sports, Film1, Ziggo Sport Totaal kijken op uw laptop of PC met de specifieke apps? Ga naar de website van FOX Sports, Film1 of Ziggo Sport Totaal en selecteer Solcon als aanbieder (login met uw TV-accountnummer en koppelcode).

De koppelcodes kunt u op de volgende manier vinden:

1. Start uw TV-ontvanger op.
2. Klik op "Menu" op de afstandsbediening van uw TV-ontvanger.
3. Ga in het menu naar "Instellingen".
4. Ga in het menu instellingen naar "Koppelcodes".





Bellen

Solcon biedt bellen voor de vaste telefonie. Onze telefonie biedt u vele mogelijkheden zoals: een telefoonfilter, gratis uw voicemail beluisteren en altijd zicht op uw gesprekskosten.

> Verbruikskosten inzien

Wilt u weten hoe lang u de afgelopen maand gebeld heeft of de kosten van een specifiek gesprek inzien? Dat kan! In Serviceweb vindt u een overzicht van al uw verbruikskosten zoals gespreks, data- en sms kosten.

1. Ga naar **www.serviceweb.solcon.nl** en login met uw gebruikersnaam en wachtwoord.
2. Selecteer in de bovenste regel het telefoonnummer waarvan u de gespreksdetails wilt opvragen.
3. In het menu links klikt u op 'Telefonie'.
4. Klik op 'Gespreksdetails' en selecteer de begin- en einddatum van de gespreksdetails die u wilt opvragen.
5. Klik op 'Toon gesprekken'.

> Voicemail

Als u kiest voor bellen van Solcon, kunt u gratis gebruikmaken van voicemail.

Uw voicemail staat standaard uitgeschakeld. U schakelt voicemail in via serviceweb.

1. Ga naar **www.serviceweb.solcon.nl** en login met uw gebruikersnaam en wachtwoord.
2. Selecteer in de bovenste regel het telefoonnummer waarvoor u de voicemail in wilt stellen.
3. Klik links in het menu op 'telefonie-instellingen'.
4. Schakel uw voicemail in en kies een pincode. U pincode heeft u nodig om uw berichten te beluisteren.

> Telefoonfilter voor vast bellen

Bij Solcon bellen krijgt u gratis de beschikking over een telefoonfilter. Hiermee kunt u ongewenste telefoonnummers of anonieme bellers blokkeren. Maar u kunt zelf ook specifieke telefoonnummers blokkeren en u kunt instellen op welke momenten van de dag u wél en niet bereikbaar wilt zijn.

Ook heeft u zelf in de hand welke nummers er vanuit uw huis gebeld mogen worden.

U kunt bijvoorbeeld dure internationale nummers blokkeren.

- U kunt het telefoonfilter in- en uitschakelen in serviceweb of neem contact op met onze klantenservice.



Servicepagina

> Storing en onderhoud

Solcon werkt continu aan het internet van morgen. Wij zijn u daarmee niet graag tot last.

Maar soms kan het niet anders. Is er een storing of onderhoud bij uw in de buurt?

Dan kunt u meer informatie vinden op onze website.

www.solcon.nl/storing

Kijk ook voor alle updates over onderhoud en storingen op twitter [@Solcon_Storing](https://twitter.com/Solcon_Storing).

> Klantenservice

Hulp nodig of heeft u een vraag? Kijk op **www.solcon.nl/klantenservice** of neem contact op.

Onze klantenservice is van maandag tot en met zaterdag bereikbaar op **088 - 003 22 22**.

Op werkdagen zijn wij bereikbaar van 08:00 – 20:00 uur en op zaterdag van 09:00 – 17:30 uur.

Mailen kan ook naar: **support@solcon.nl**

Of bezoek ons op werkdagen tussen 09:00 – 17:30 uur

Het Spaarne 11

8253 PE Dronten

Wij zijn ook via whatsapp te bereiken op **06 - 39 44 04 00**

oktober_2019



solcon

Internet van morgen.
Sinds 1996.