

Fluent



Foire aux questions de Fluent

Commande et préinstallation

Installation

Post-installation

Financement

Équipement du système de sécurité

Commande et préinstallation

▶ **Comment un client passe-t-il une commande?**

Le client appellera Fluent au numéro de téléphone dédié d'ACN, le 800-804-8417, entre 9 h et 21 h, HNE, et fournira les informations requises au représentant des ventes. Le représentant des ventes personnalisera le système de sécurité, fournira les prix, discutera des besoins relatifs aux appareils tels que les vitesses Internet et planifiera l'installation.

▶ **Qui peut passer une commande?**

Le propriétaire doit être présent pour commencer la commande avec Fluent. Si un locataire passe la commande, il doit fournir l'autorisation écrite du locateur au rendez-vous d'installation.

▶ **Fluent est-il offert aux clients commerciaux?**

Oui. Fluent est disponible pour les entreprises jusqu'à 10 000 pieds carrés. Le financement de l'équipement du client doit être sous son nom personnel et non celui de l'entreprise.

▶ **Quelles informations sont nécessaires pour la commande?**

Le client devra fournir sa date de naissance, son adresse, son numéro d'assurance sociale et son mode de paiement. Le client fournira également le numéro du PEI l'ayant référé.

▶ **Le client recevra-t-il un appel de confirmation?**

Oui. Deux jours avant l'installation prévue, Fluent appellera pour confirmer les informations du client, l'équipement à installer, le nom du technicien de service Fluent et la plage d'horaire d'arrivée du technicien.

▶ **Que faire si le client a déjà des appareils?**

Fluent pourra probablement utiliser n'importe quel équipement existant du client et pourra ajouter toutes les nouvelles fonctionnalités qu'il souhaiterait tout en maintenant ses prix bas. Si le client est sous contrat avec un autre fournisseur de sécurité résidentielle, il devra annuler ce contrat avant de commencer son contrat avec Fluent.

Installation

▶ **À quoi le client peut-il s'attendre lors de l'installation?**

L'installation du système de sécurité résidentielle Fluent varie en fonction du type et de la quantité d'équipement installé. En plus d'installer l'équipement, Fluent expliquera le fonctionnement du système au client et s'assurera que celui-ci est à l'aise avec le système de sécurité résidentielle. Les clients peuvent s'attendre à ce qui suit lors du rendez-vous d'installation :

1. Finalisation de toute la documentation nécessaire
2. Visite de la maison ou de l'entreprise
3. Installation et essai de l'équipement
4. Téléchargement de l'application mobile sur les appareils personnels et création d'un compte en ligne
5. Formation par le technicien sur la façon de contrôler le système avec le panneau et l'application Fluent
6. Finalisation de l'appel post-sondage et de la lettre d'achèvement

▶ **Le client doit-il être présent lors de l'installation du système?**

Le titulaire du compte ou un signataire de contrat autorisé âgé de plus de 18 ans doit être présent lors de l'installation. Si le titulaire du compte ou le signataire autorisé du contrat n'est pas présent, les documents peuvent être remplis avant la date d'installation. Une personne de plus de 18 ans doit être sur place pendant toute la durée de l'installation.

▶ **Combien de temps prendra l'installation?**

L'installation peut prendre entre 2 et 5 heures en fonction de la quantité d'équipement.

▶ **Le technicien de service Fluent devra-t-il entrer dans chaque pièce de la maison?**

Le technicien n'aura besoin que d'accéder aux pièces où se trouveront les capteurs.

▶ **Le client apprendra-t-il comment utiliser le système?**

Oui, le technicien vous expliquera comment utiliser le panneau de commande et l'application Fluent.

▶ **Un client peut-il ajouter plus d'équipement que ce qui a été personnalisé à l'origine avec le professionnel des ventes?**

Oui. Pour ce faire, le client peut soit payer immédiatement, soit ajouter le coût aux frais d'équipement mensuels. Dans la plupart des cas, le technicien de service Fluent sera en mesure d'installer l'équipement pendant le même rendez-vous.

▶ **Le système de maison intelligente Fluent est-il uniquement accessible à l'aide d'un téléphone intelligent?**

Non, le client peut également accéder à son système Fluent sur un iPad ou un ordinateur en se rendant à l'adresse <https://alarm.com/can/fluent?home=1>

▶ **Quelle est la durée du contrat?**

L'accord avec Fluent est d'une durée de 60 mois.

▶ **Quelles précautions les techniciens de Fluent Service prennent-ils en raison de la COVID?**

Les techniciens porteront des gants et des masques pendant toute l'installation ou l'appel de service critique. Le technicien utilisera également du désinfectant avant d'entrer dans la maison.

Post-installation

▶ **Que se passe-t-il si un équipement cesse de fonctionner?**

La plupart des problèmes d'équipement peuvent être résolus en utilisant les articles utiles de la section soutien de l'application Fluent. Si le problème ne peut pas être résolu en utilisant les articles, le client peut discuter avec un agent sur l'application Fluent ou contacter un agent de soutien Fluent pour obtenir de l'aide. Si Fluent est incapable de résoudre le problème par téléphone, un technicien sera envoyé dans les 7 jours pour résoudre le problème. Des frais de service seront associés à cette visite si la durée de garantie initiale a expiré.

▶ **L'équipement est-il couvert par une garantie?**

Oui. Pendant les 90 premiers jours, le système est entièrement couvert par la garantie. Si le client rencontre des problèmes avec l'équipement, Fluent enverra un technicien à son domicile et remplacera l'équipement sans frais. Si l'équipement doit être remplacé en raison d'une usure normale après l'expiration des 90 jours, Fluent remplacera l'équipement et le client sera facturé au taux des frais de déplacement alors en vigueur. La garantie ne couvre pas les équipements déjà présents ou les produits qui se connectent au système non fournis par Fluent.

▶ **Comment le client peut-il mettre à jour son système de surveillance?**

Les paramètres de surveillance tels que la liste des contacts d'urgence, la mise à l'essai du système ou le mot de passe verbal peuvent être mis à jour dans l'application Fluent ou dans le portail du compte Fluent : <https://alarm.com/can/fluent?home=1>

▶ **À quoi nous donne accès l'application Fluent?**

Les clients peuvent accéder à l'assistance, afficher les mises à jour relatives aux paiements, voir leur facture, renommer les capteurs, modifier les contacts d'urgence, armer/désarmer le système, afficher les caméras, verrouiller/déverrouiller les portes, définir les codes utilisateur, etc.

▶ **Que faire si le client déménage?**

Si le client a l'intention de déménager dans les délais prévus par l'entente de service, il peut emporter son système de sécurité Fluent avec lui! Pour transférer Fluent à son nouveau domicile, le client devra parler à un agent de soutien Fluent. Des frais de déménagement de 199 \$ seront facturés au client pour le transfert du système de sécurité Fluent. Pour plus d'informations, appelez un agent de soutien Fluent au 1-888-536-3025.

▶ **Quelle est la politique d'annulation de Fluent?**

Le processus d'annulation de votre contrat Fluent varie en fonction du temps restant sur votre contrat. Pour plus d'informations, appelez un agent de Fluent au 1-888-536-3025.

Financement

▶ **Fluent propose-t-il du financement pour l'équipement?**

Oui. Fluent offre du financement pour l'équipement sans intérêt de 60 mois via Financeit. Financeit offre des options de paiement simples et flexibles pour acheter un système de sécurité complet et personnalisé.

▶ **Quand le client soumet-il sa demande à Financeit?**

La demande de financement de l'équipement par Financeit sera faite lors de l'appel de vente initial et le client aura besoin de 5 à 10 minutes pour la compléter.

▶ **Que comprend le financement de Financeit?**

Financeit ne comprend que l'équipement de sécurité résidentielle. Il n'inclut pas le paiement mensuel pour le service de surveillance résidentielle Fluent.

▶ **Où les clients peuvent-ils voir leur facture Financeit?**

Le client peut visiter [Financeit.ca](https://financeit.ca) pour voir sa facture. Ils peuvent également appeler au 888-536-3025 pour plus d'informations.

▶ **Un client peut-il rembourser son prêt à tempérament plus tôt?**

Oui. Le client peut rembourser son prêt plus rapidement en visitant [Financeit.ca](https://financeit.ca) ou en appelant au 888-536-3025.

▶ **Que se passe-t-il si le client ne se qualifie pas sur Financeit?**

S'il n'est pas approuvé par Financeit, le client doit acheter l'équipement à l'avance. Le client ne serait responsable que du tarif mensuel de surveillance de Fluent.

▶ **Le client peut-il acheter de l'équipement à l'avance?**

Oui, le client a la possibilité d'acheter de l'équipement à l'avance. Le client est alors admissible à des réductions sur les coûts d'équipement et ne serait alors responsable que du tarif mensuel de surveillance de Fluent.

▶ **Comment le client peut-il mettre à jour ses données de paiement?**

Le client peut mettre à jour toutes les informations bancaires ou de carte de crédit dans l'application Fluent ou dans le portail client de Fluent : <https://protect-us.mimecast.com/s/rHqGCQWAP2IXq7N6TM-zG>
<https://alarm.com/can/fluent?home=1>

▶ **Le client recevra-t-il sa facture Fluent par la poste?**

Non, le client peut consulter sa facture sur l'application Fluent ou dans le portail client Fluent : <https://protect-us.mimecast.com/s/rHqGCQWAP2IXq7N6TM-zG>
<https://alarm.com/can/fluent?home=1>

Équipement du système de sécurité

► **Le système de sécurité nécessite-t-il une alimentation électrique?**

Oui, le panneau de commande et les caméras devront être situés à moins de 3-5 mètres d'une prise qui n'est pas contrôlée par un interrupteur. Pour l'accès à la prise, le technicien peut avoir à percer de l'extérieur vers l'intérieur de la maison. Si le client ne veut pas que le technicien perce dans la maison, il devra demander à un électricien de câbler une prise près de l'emplacement souhaité de la caméra avant l'installation.

► **Le système de sécurité nécessite-t-il une ligne téléphonique à domicile?**

Non, le système de sécurité fonctionne sur les tours cellulaires dans la région pour envoyer les signaux à la station de surveillance.

Verrouillage de porte :



► **Une serrure de porte peut-elle être réglée pour se verrouiller automatiquement?**

Oui, la serrure de porte peut s'autoverrouiller après un certain laps de temps. Ceci est programmé sur la serrure elle-même.

► **Le client peut-il obtenir un pêne dormant s'il n'en a pas déjà un?**

Oui, il devra y avoir un trou percé au préalable pour le pêne dormant qui doit être fait par un serrurier.

► **Fluent peut-il changer uniquement la poignée de porte si le client n'a pas de pêne dormant?**

Oui, Fluent peut changer la poignée de porte si la nouvelle poignée de serrure peut être installée en toute sécurité sur la porte.

► **Plus d'un utilisateur peut-il avoir accès à la serrure de porte?**

Oui, le client peut donner accès à jusqu'à 32 utilisateurs et celui-ci peut être géré via l'application Fluent ou en ligne à <https://alarm.com/can/fluent?home=1>



Thermostat :

► **Le technicien de service Fluent installera-t-il le thermostat?**

Au Québec, la loi indique qu'un électricien autorisé sera tenu d'installer un thermostat.

Cameras:



► **Do the cameras require internet?**

Oui, les caméras doivent se connecter à un réseau sans fil fonctionnel. La vitesse de téléchargement nécessaire pour 1 ou 2 caméras est de 3 Mbit/s, et pour 3 ou 4 caméras, vous aurez besoin d'un minimum de 5 Mbit/s. Les clients peuvent pour tester leur vitesse Internet sur la page

<https://www.speedtest.net/https://www.speedtest.net/>. Pour de meilleurs résultats, exécutez le test près de l'endroit où les caméras doivent être installées.

Équipement du système de sécurité

▶ **Comment le client peut-il visualiser le flux de la caméra?**

Une fois le compte du client configuré et installé, il pourra voir le flux en direct et les vidéos enregistrées dans l'application Fluent ou en ligne sur <https://alarm.com/can/fluent?home=1>

▶ **La caméra peut-elle envoyer une notification si elle détecte un mouvement?**

Oui, le client peut configurer les caméras dans l'application pour envoyer une notification si un mouvement est détecté.

▶ **Les caméras ont-elles une capacité bidirectionnelle?**

La caméra de porte d'entrée et la caméra intérieure ont toutes deux une capacité vocale bidirectionnelle.

▶ **À quelle fréquence les caméras enregistreront-elles?**

Les caméras sont équipées d'analyses vidéo pour détecter les personnes, les véhicules, les animaux, etc., et peuvent être configurées pour enregistrer lorsque ceux-ci sont détectés. Les caméras enregistreront également 24/7 pour un maximum de 14 jours d'enregistrement.

▶ **À quelle hauteur les caméras seront-elles montées?**

Le technicien installera la caméra à une hauteur maximale de 3,1 mètres.

▶ **Fluent peut-il accéder aux caméras de sécurité?**

Non, Fluent surveille le système de sécurité, mais pas les caméras.

Sonnette :



▶ **Quelles sont les exigences de tension pour la sonnette?**

La sonnette doit être sous 16 volts pour fonctionner correctement.

▶ **Et si la sonnette ne fonctionne pas?**

Pour que la sonnette fonctionne correctement, vous devrez avoir une sonnette filaire fonctionnelle.