



## FAQ

### Remplacement des blocs 2G et fin des prépayés 10 ans

#### 1. Suis-je concerné par la fin de mon prépayé 10 ans ?

Vous êtes concerné si vos blocs GSM/GPRS ont été installés il y a près de 10 ans. Un mail de fin d'abonnement vous sera envoyé, prochainement vous pourrez consulter la plateforme de gestion [www.intratone.info](http://www.intratone.info) pour connaître la date de fin de votre abonnement.

#### 2. Comment procéder au remplacement de mon bloc GSM/GPRS ?

Identifiez les modules à remplacer via la plateforme de gestion ou à votre installateur. Commandez les nouveaux blocs 4G LTE avec la référence indiquée sur la plateforme de gestion et procédez au remplacement physique par un installateur qualifié. Ensuite, vérifiez que les services fonctionnent correctement.

#### 3. Existe-t-il des tutos pour savoir comment remplacer les blocs GSM ?

Oui, le tuto ainsi qu'une notice descriptive sont disponibles depuis le site de gestion et le site [www.intratone.fr](http://www.intratone.fr).

#### 4- Pourquoi ne peut-on pas simplement renouveler la durée du prépayé 10 ans ?

Le réseau 2G sera arrêté d'ici 2025-2026, rendant les blocs 2G obsolètes. Renouveler l'abonnement est donc impossible, car ces blocs ne pourront plus communiquer.

#### 5. Suis-je concerné par l'arrêt du réseau 2G ?

Si vos blocs ont été mis en service avant mars 2021 et fonctionnent sur le réseau 2G, vous êtes concerné. Consultez la plateforme de gestion ou contactez votre installateur pour confirmer.

#### 6. Comment remplacer les blocs 2G par des blocs 4G LTE ?

Identifiez les modules à remplacer via la plateforme de gestion ou votre installateur. Commandez les nouveaux blocs 4G LTE avec la référence indiquée sur la plateforme

de gestion et procédez au remplacement physique par un installateur qualifié. Ensuite, vérifiez que les services fonctionnent correctement.

Un tuto ainsi qu'une notice descriptive sont disponibles depuis le site de gestion et le site [www.intratone.fr](http://www.intratone.fr).

## 7. Que faire si je ne vois pas le bouton "module à remplacer" sur la plateforme de gestion ?

Cela peut être dû à des droits d'accès limités, à une absence de modules concernés. Vérifiez vos droits auprès de l'administrateur de votre compte [intratone.info](http://intratone.info).

## 8. Peut-on reconnaître visuellement les modules concernés par ce remplacement ?

Oui, les blocs 2G sont identifiables selon le schéma ci-dessous, qui vous permettra de reconnaître les modèles concernés par l'arrêt du réseau 2G. Vérifiez les informations telles que le numéro de série et le marquage sur l'étiquette du bloc pour confirmer s'il s'agit d'un module 2G.



## 9. Cette opération nécessite-t-elle des travaux ?

Le remplacement est simple et ne nécessite pas de travaux importants. Les nouveaux blocs sont compatibles avec l'infrastructure existante, même entraxes de fixation, même câblage, ainsi qu'une mise à jour.

## 10. Après remplacement de mon bloc, mes badges, mes télécommandes, la fonction clémobil vont-ils continuer à fonctionner ?

Oui, ces dispositifs continueront de fonctionner après le remplacement des blocs. Toutefois, une vérification des paramètres après installation peut être nécessaire.

### **11. Est-ce que les platines d'interphone sont concernées ?**

Seules les platines d'interphone installées avant 2013 sont concernées par l'arrêt de la 2G. Cela représente un nombre limité de plusieurs centaines de platines. S'agissant de ces platines d'interphone sous contrat d'abonnement, la fourniture des blocs sera assurée sans frais supplémentaires dans le cadre d'un avenant du contrat d'abonnement. Dans le cadre d'un prépayé pour l'interphone 2G, contactez notre service commercial.

### **12. Avec l'arrêt de la 2G, certains modules auront fonctionné moins de 10 ans. Cela entraînera un remplacement prématuré. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?**

L'arrêt de la 2G est une décision des opérateurs télécoms, indépendamment de notre volonté. Certains modules doivent donc être remplacés prématurément. Nous subissons cette décision comme nos clients. C'est aussi le cas dans de nombreux autres métiers : alarmes, ascenseurs, etc.

### **13. Oui, mais qui doit payer ce changement ?**

S'agissant d'une décision unilatérale des opérateurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables. L'information concernant l'arrêt de la 2G nous a été communiquée en février 2022. Nous avons anticipé cette transition en lançant la migration vers le réseau 4G dès mars 2021, lorsque les réseaux 4G à haut débit ont été déployés en France.

### **14. Quel est l'impact si je ne change pas mon bloc ?**

Sans remplacement du bloc, vous perdrez les fonctions mises à jour, clémobil, alertes et gestion des horaires. Les badges et les télécommandes continueront de fonctionner.

### **15. Est-ce que les armoires à clé sont concernées par l'arrêt de la 2G ?**

Non, les armoires à clé utilisent des blocs 3G et 4G et ne sont donc pas affectées par l'arrêt de la 2G.