

Overstappen Consumenten

Procesbeschrijving

Versie 4.0
7 januari 2019

Procesbeschrijving Overstapservice Consumenten

De Overstapservice

Om de overstap zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen hebben aanbieders een overstapservice ingericht voor internet, televisie en / of telefonie.

De overstapservice houdt in dat u de opzegging voor uw abonnement bij uw huidige provider bij ons indient. Wij zorgen er dan voor dat het moment van levering van het nieuwe abonnement en het moment van opheffing van het oude abonnement goed op elkaar aansluiten om te voorkomen dat u zonder internet, televisie en/of telefonie komt te zitten of dubbel gefactureerd wordt.

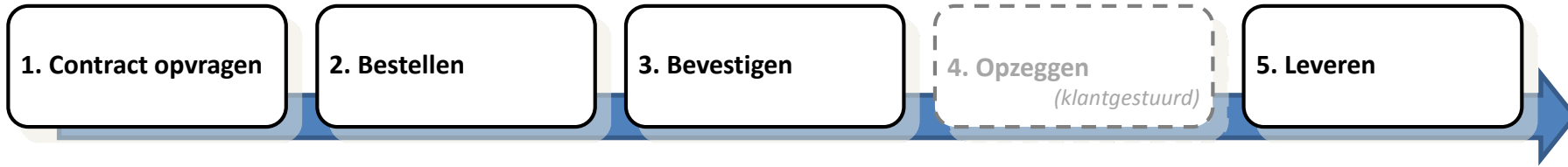
Gedurende het volledige overstapproces kunt u al uw vragen over de overstap dan ook aan ons stellen.

Let op!

Vaste telefonie waarvoor u een aparte factuur ontvangt wordt alleen opgezegd via de overstapservice wanneer de klant zijn vaste nummer wil behouden en dit tijdens de bestelling aangeeft.

Mobiele telefonie maakt op dit moment geen onderdeel uit van de overstapservice.

Procesbeschrijving Overstapservice Consumenten



Eenvoudig overstappen met de Overstapservice Consumenten

Het overstappenproces vergemakkelijkt voor u als klant het wisselen van aanbieder doordat uw nieuwe aanbieder uw huidige bundel met bijbehorende diensten voor internet, telefonie en/of televisie bij uw oude aanbieder voor u opzegt.

Wanneer kunt u gebruik maken van de Overstapservice Consumenten?

- Uw huidige aanbieder ondersteunt de overstapservice (u kunt hier een lijst vinden);
- U neemt bij uw huidige provider tenminste internet af;
- U vraagt een abonnement aan op hetzelfde adres als waar uw huidige provider uw dienst(en) levert;
- Via de “mijn contract” omgeving van uw huidige provider kunt u zien welke diensten worden opgezegd indien u gebruik maakt van de overstapservice. Wij raden aan dit na te gaan, zodat u niet voor verrassingen komt te staan na de overstap.

Wanneer kunt u het beste zelf opzeggen?

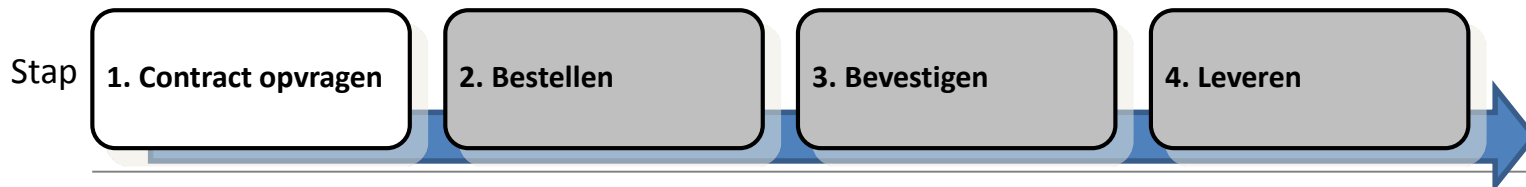
Indien een van de volgende zaken op uw situatie van toepassing is, dan dient u zelf de opzegging te verzorgen:

- Uw huidige provider biedt de overstapservice niet;
- U neemt een nieuw abonnement omdat u verhuist;
- U wilt uw huidige aansluiting houden en uw nieuwe abonnement er extra naast hebben;
- U wilt slechts een deel van uw huidige diensten of pakket bij uw huidige provider opzeggen.

Overstapservice

Dienstaanbiedergestuurd

Dienstaanbiedergestuurd overstappen Consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Controleer uw contract bij uw huidige aanbieder. Op de “mijn contract” omgeving van uw huidige aanbieder vindt u:

- Alle diensten / bundels die u afneemt inclusief een duidelijk overzicht van de contractuele aspecten die van belang zijn voor het opzeggen van de diensten waaronder:
 - De einddatum van uw contract(en)
 - Of voortijdige contractbeëindiging kosten met zich meebrengt
 - Eventuele specifieke zaken waar u rekening mee dient te houden bij het overstappen (bijv. hoogte eventuele slotnota bij voortijdige contractbeëindiging, retourneren van verstrekte apparatuur (bijv. modem of decoder))
 - Het klant ID en/of contract ID

Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

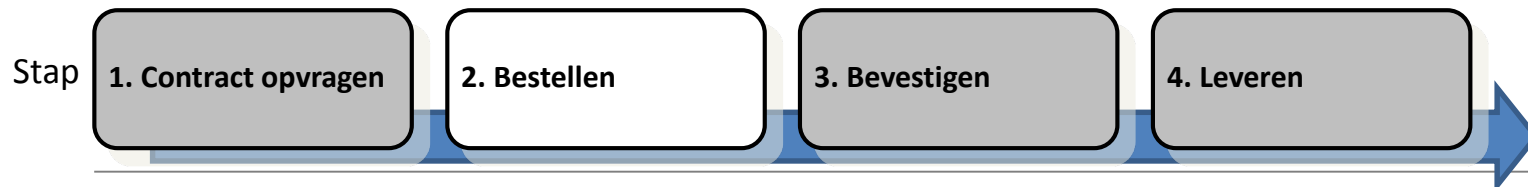
Bij voorkeur ontvangt de nieuwe aanbieder uw klant ID en/of contract ID. U kunt dit vinden in de “mijn contract” omgeving, op uw factuur of kunt dit telefonisch opvragen.

De “mijn contract” omgeving vindt u via de website van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /mijncontract. Bijvoorbeeld: www.telfort.nl/mijncontract. Let op: om uw gegevens in te zien zult u in moeten loggen. Heeft u geen inloggegevens dan kun u ook telefonisch de gegevens opvragen die u nodig heeft om over te stappen.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Dienstaanbiedergestuurd overstappen Consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement en geef aan dat u gebruik maakt van de overstapservice

Bestel het gewenste abonnement

Vraag uw nieuwe abonnement op tijd aan, en zorg ervoor dat u de benodigde gegevens in stap 1 bij de hand heeft.

Het oude abonnement wordt pas beëindigd als het nieuwe abonnement is ingegaan. Zo heeft u geen dubbele kosten en kunt u, op een korte onderbreking na, gewoon blijven internetten, bellen en/of televisie kijken.

Hoe

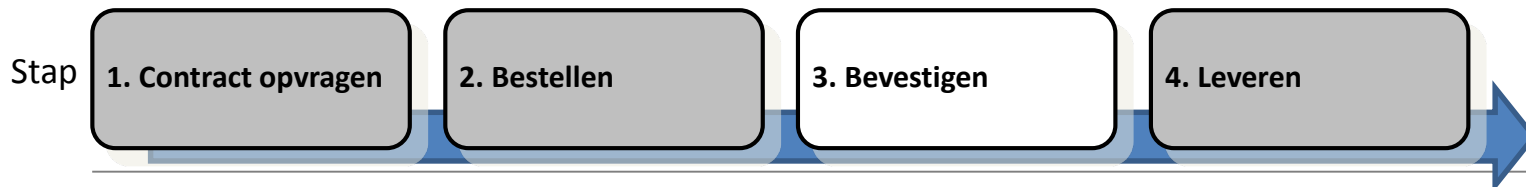
Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

Geef duidelijk aan welk(e) nummer(s) u wilt behouden

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Dienstaanbiedergestuurd overstappen Consumenten – Stap 3



Wat

Controleren of de overstap op tijd en conform wens uitgevoerd gaat worden

Lees uw bevestigingsbrief

Binnen één week krijgt u een bevestigingsbrief. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen. In deze brief staat ook de verwachte datum waarop uw abonnement geleverd zal worden.

U kunt uw bestelling annuleren tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van uw bestelling. Annuleren kunt u doen bij uw nieuwe aanbieder.

Hoe

Controleren van data, diensten, nummers en kosten in bevestigingsbrief

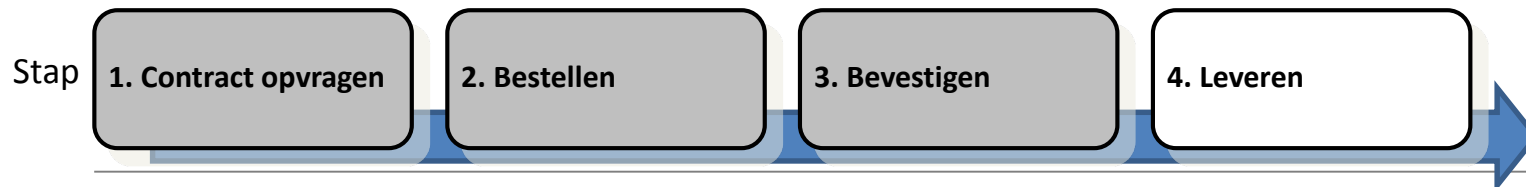
Bevestiging van de opzegging door oude aanbieder

Na de bestelling ontvangt u van uw oude aanbieder een bevestiging van de opzegging van uw huidige abonnement. Deze brief informeert u ook over eventuele consequenties die aan de opzegging verbonden zijn. Het kan zijn dat uw oude aanbieder nog contact met u opneemt om voor u relevante zaken betreffende uw overstap toe te lichten.

Let op

U kunt tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van de bestelling nog annuleren

Dienstaanbiedergestuurd overstappen Consumenten – Stap 4



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Enkele dagen voor de activatie van uw lijn ontvangt u het installatiepakket of Doe-Het-Zelf pakket bij uw thuis. Het pakket bevat een uitgebreide handleiding die ervoor zorgt dat u de dienst eenvoudig kunt aansluiten.

Uw nieuwe aanbieder heeft ook ervaren monteurs die de dienst graag voor u aansluiten. Meer informatie hierover vindt u in het installatiepakket.

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie. U ontvangt mogelijk een slotnota.

Het nieuwe modem vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. U oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Overstapservice

Klantgestuurd

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Controleer uw voorwaarden, contract- en opzegtermijnen bij uw huidige aanbieder(s)

Sla uw contract er op na of vraag uw contract- en opzegtermijn op bij uw huidige aanbieder. Daarmee voorkomt u dubbele kosten en zit u niet of voor een minimale periode zonder internet, telefoon en/of tv tijdens de overstap. *Let op: de voorwaarden kunnen per dienst (internet, telefonie of tv) en / of per aanbieder verschillen.*

Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Heeft u nog een lopend contract bij een andere provider?

Houd er rekening mee dat uw huidige aanbieder mogelijk een afkoopsom in rekening brengt wanneer u uw abonnement voor einde contractdatum beëindigt. Neem hierover contact op met uw huidige aanbieder.

Informatie over opzeggen

Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement

Bestel de gewenste dienst(en)

Vraag uw nieuwe abonnement op tijd aan. Houdt rekening met een opzegtermijn van een maand bij uw huidige aanbieder.

Heeft u internet via een Koper aansluiting en houdt u een Koper aansluiting? Of heeft u internet via een Glasvezel aansluiting en houdt u een Glasvezel aansluiting?

- De einddatum van uw oude contract is tevens de ingangsdatum van uw nieuwe contract. Zo heeft u mogelijk geen dubbele kosten en kunt u, op een korte onderbreking na, gewoon blijven internetten, bellen en/of tv kijken. Let er wel op dat u uw gewenste dienst tijdig bestelt. Uw nieuwe aanbieder heeft over het algemeen een aantal weken nodig om de dienst te leveren.

Heeft u internet via een Kabel, Glasvezel of Koper aansluiting en stapt u over?

- Wij adviseren uw nieuwe abonnement minimaal één week vóór de einddatum van uw oude abonnement in te laten gaan. U heeft dan een korte periode van overlap zodat u altijd kunt blijven internetten, bellen en/of tv kijken. Let er wel op dat u uw nieuwe abonnement tijdig bestelt.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

Let op

Houdt rekening met opzegtermijn en eventuele overlap van de diensten

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 3



Wat
Controleren of uw
nieuwe
abonnement op tijd
en conform wens
geleverd gaat
worden

Hoe
Controleren van
data, diensten en
kosten in
bevestigingsbrief

Let op
U kunt tot 14
kalenderdagen na
het plaatsen van de
bestelling nog
annuleren

Lees uw bevestigingsbrief

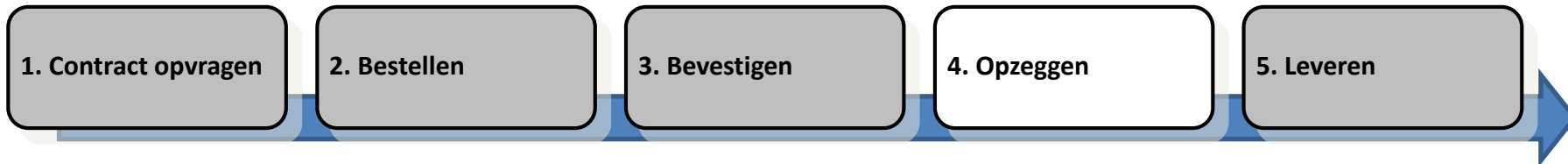
Binnen één week krijgt u een bevestigingsbrief. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen.

In deze brief staat ook de verwachte datum waarop uw abonnement geleverd zal worden. Per deze datum kunt u uw huidige abonnement dus opzeggen. Houdt daarbij wel rekening met uw contract- en opzegtermijn.

U kunt uw bestelling tot 14 dagen na het plaatsen van uw bestelling annuleren bij uw nieuwe aanbieder.



Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 4 (fase 1)



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Zeg uw oude abonnement(en) op

In de bevestigingsbrief van uw nieuwe abonnement staat vanaf welke datum u uw nieuwe dienst kunt installeren. Per die datum kunt u uw oude abonnement(en) opzeggen. Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het websiteadres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

Telefoon:

U heeft bij uw nieuwe aanbieder aangegeven dat u uw huidige telefoonnummer behouden?

- Uw nieuwe aanbieder zegt in dat geval uw huidige telefoonaansluiting op.

U wilt een nieuw telefoonnummer? Zeg dan zelf uw huidige telefonieaansluiting op.

Bundels (telefoon, internet en/of tv):

Heeft u een bundel (bijvoorbeeld met internet en bellen,- of internet, bellen en televisie)?

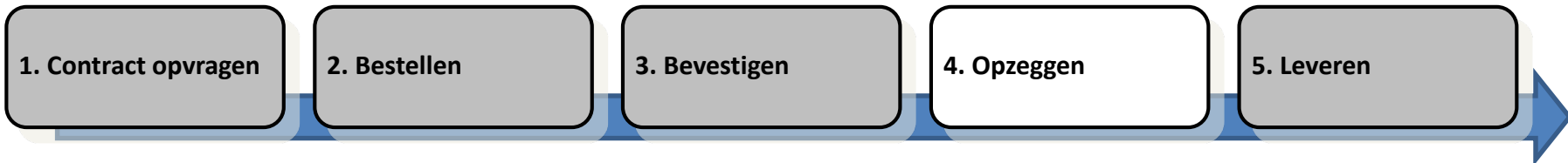
- U bent zelf verantwoordelijk voor het beëindigen van uw abonnement. Geef bij uw opzegging duidelijk aan of u uw telefoonnummer wilt behouden.
- Heeft u nu een ADSL aansluiting en gaat uw nieuwe dienst ook via ADSL geef dan aan dat uw ADSL signaal behouden moet blijven voor overname door uw nieuwe aanbieder.
- Heeft u nu een Glasvezel aansluiting en gaat uw nieuwe dienst ook via Glasvezel geef dan aan dat uw Glasvezel signaal behouden moet blijven voor overname door uw nieuwe aanbieder.

Link met alle contactgegevens ISP's / kabel / glasvezelproviders.

Let op

Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 4 (fase 1)



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

Let op

Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

Internet:

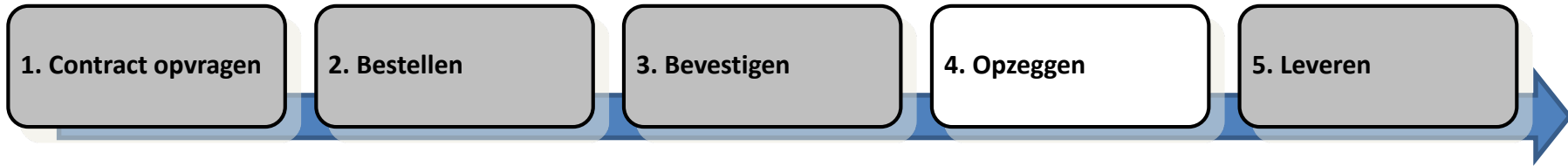
Heeft u op dit moment internet via een Koper aansluiting en houdt u een Koper aansluiting? Of Heeft u op dit moment internet via een Glasvezel aansluiting en houdt u een Glasvezel aansluiting?

- De opzegdatum van uw huidige contract is gelijk aan de opleverdatum van u nieuwe <naam provider> aansluiting. Deze datum kunt u terugvinden in de bevestigingsbrief die u ontvangen heeft. Zorg er wel voor dat u tijdens uw opzegging duidelijk vermeld dat uw Koper- of Glasvezel-aansluiting behouden moet blijven en dat u <naam provider> toestemming geeft de nieuwe verbinding te realiseren.

Heeft u op dit moment internet via de Kabel, Glasvezel of Koper aansluiting en stapt u over op een ander type aansluiting?

- Om te voorkomen dat u zonder internetaansluiting zit adviseren wij u uw kabel, glas of koper abonnement één week later te beëindigen dan het moment van activatie van uw nieuwe <naam provider> kabel, glasvezel of koper aansluiting. De opzegdatum van uw huidige kabel, glasvezel of koper contract is dan één week later dan de opleverdatum van uw <naam provider> verbinding. Deze datum kunt u terugvinden in de bevestigingsbrief die u ontvangen heeft.

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 4 (fase 2)



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

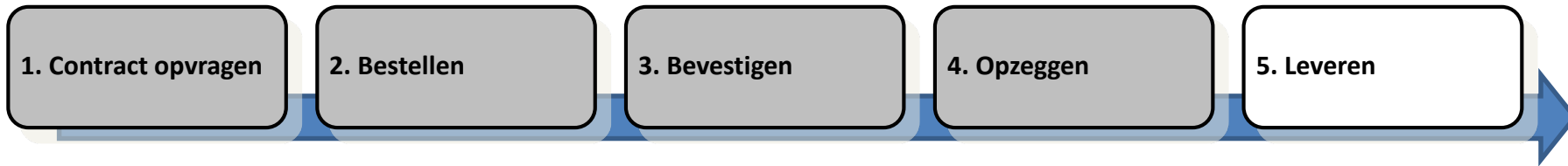
Let op

Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

→ Wizard:

- Opzegwizard (stappen, opzegbrieven etc.)
- Link naar bestellen

Klantgestuurd overstappen Consumenten – Stap 5



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Enkele dagen voor de activatie van uw lijn ontvangt u het installatiepakket / Doe-Het-Zelf pakket bij uw thuis. Het installatiepakket / Doe-Het-Zelf pakket bevat een uitgebreide handleiding die ervoor zorgt dat u de dienst eenvoudig kunt aansluiten. <naam aanbieder> heeft ook ervaren monteurs die de dienst graag voor u aansluiten. Meer informatie hierover vindt u in het installatie / Doe-Het-Zelf pakket.

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie.

Het nieuwe modem vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. Uw oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Let op

U ontvangt mogelijk een slotnota van uw oude aanbieder.

Overstapservice

Bijlagen

Totstandkoming en informatievoorziening



Waar vindt u meer informatie

Op de website van uw huidige aanbieder vindt u meer informatie over overstappen. Elke telecomaanbieder gebruikt daarvoor dezelfde websiteadressen:

www.aanbieder.nl/overstappen

Hier wordt u geïnformeerd over de wijze waarop u kunt overstappen naar een andere telecomaanbieder en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen. U treft hier onder meer deze beschrijving van de Overstapservice Consumenten aan. Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/overstappen**

www.aanbieder.nl/opzeggen

Hier staat hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen en in welke gevallen afkoopsommen worden gehanteerd. Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/opzeggen**

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

In deze beschrijving van de Overstapservice Consumenten en in andere uitingen van telecomaanbieders over het overstapproces worden de volgende termen gehanteerd. Deze woordenlijst dient ter verduidelijking van de betekenis van de gehanteerde termen.

Bundel	Groepering van diensten zoals internet, bellen en tv binnen één contract. Bij beëindiging van een contract voor een bundel, komen alle diensten die onderdeel uitmaken van de bundel te vervallen.
Contracttermijn	Looptijd van uw contract voor telecommunicatiediensten. Beëindigt u uw contract voorafgaand aan het verstrijken van de contracttermijn, dan wordt er mogelijk een afkoopsom in rekening gebracht. Voor uw contracttermijn kunt u uw contract raadplegen, of schriftelijk danwel telefonisch navraag doen bij uw huidige aanbieder.

(1 / 2)

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

Dienstonderbreking	Zo kort mogelijke periode van maximaal 1 dag, waarin u tijdens de overstap niet kunt internetten, bellen en/of tv kijken.
Huidige aanbieder	De partij waarmee u, voorafgaand aan een eventuele overstap, een contract hebt afgesloten voor telecommunicatiediensten. Sluit u voor vergelijkbare diensten een nieuw contract af met een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nieuwe aanbieder	De partij waarmee u een nieuw contract afsluit voor telecommunicatiediensten. Neemt u al vergelijkbare diensten af bij een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nummerbehoud	Dienst waarbij uw nieuwe telefonieaanbieder ervoor zorgt dat u bij de overstap uw telefoonnummers behoudt. Geef bij uw bestelling aan welke telefoonnummers u wilt behouden. U kunt uw huidige telefoonnummers telefonisch of schriftelijk opvragen bij uw huidige aanbieder.
Slotnota	Eindafrekening die u ontvangt van uw huidige aanbieder, na beëindiging van een contract.

(2 / 2)

Versiebeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Vormgeving in lijn gebracht met procesbeschrijving Zakelijke Markt.	10-10-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none">- Logo FIST toegevoegd aan document- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer toegevoegd- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)	16-03-2017
4.0	Herziening van het document naar aanleiding van bijgewerkte besluitenlijst.	07-01-2019