

# Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk

## Eenvoudig overstappen met de Overstapservice Zakelijk

Uw nieuwe aanbieder zegt namens u uw huidige contract op bij uw huidige aanbieder. Hiermee is de dienstonderbreking bij de overstap zo kort mogelijk en worden dubbele kosten voorkomen.

## Wanneer kunt u gebruik maken van de Overstapservice Zakelijk?

1. Uw huidige aanbieder ondersteunt de overstapservice. U kunt dit nagaan op de website van uw huidige aanbieder. Aanbieders die de Overstapservice Zakelijk ondersteunen hebben een overstappagina zoals bijvoorbeeld [www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen](http://www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen). Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/zakelijk/overstappen**
2. U wilt overstappen met een product dat met de Overstapservice Zakelijk wordt ondersteund. Uw huidige aanbieder toont op zijn website met welke producten u kunt overstappen met gebruikmaking van de overstapservice. Raadpleeg daarvoor tevens de overstappagina van uw huidige aanbieder.
3. Er is geen sprake van een verhuizing.

## Hoe werkt dat, overstappen met de Overstapservice Zakelijk?

Uw nieuwe aanbieder zegt namens u uw huidige contract op bij uw huidige aanbieder. Op de mijnomgeving van uw huidige aanbieder kunt u terugvinden welke diensten vervallen bij opzegging van uw huidige contract middels de overstapservice.

## Zelf opzeggen

Kunt of wilt u geen gebruik maken van de Overstapservice Zakelijk? In dat geval zegt u zelf uw huidige contract op bij uw huidige aanbieder.

# Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn

Hoe

Bekijk uw contractvoorwaarden. U kunt die opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Let op

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

## Controleer het contract van uw huidige aanbieder(s)

Bekijk uw huidige contract of vraag uw contract- en opzegtermijn op bij uw huidige aanbieder. Controleer ook of uw contract na einde contractdatum stilzwijgend wordt verlengd. *Let op: de voorwaarden kunnen per dienst (internet, bellen of tv) en / of per aanbieder verschillen.*

U heeft ook de mogelijkheid uw nieuwe aanbieder te machtigen om namens u de gegevens van uw huidige abonnement op te vragen. Het machtigingsformulier vindt u op de website van uw nieuwe aanbieder.

## Heeft u nog een lopend contract bij een andere aanbieder?

Houd er rekening mee dat uw huidige aanbieder mogelijk een afkoopsom in rekening brengt wanneer u uw abonnement voor einde contractdatum beëindigt. Op de website van uw huidige aanbieder kunt u terugvinden of en in welke gevallen uw huidige aanbieder een afkoopsom hanteert en hoe die wordt berekend. U kunt deze informatie ook telefonisch of schriftelijk opvragen bij uw huidige aanbieder.

# Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk



Wat

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

## Bestel de gewenste dienst(en)

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

Standaard vindt een overstap plaats vanaf de einde contractdatum van uw huidige contract. Zo heeft u geen dubbele kosten.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

U kunt kiezen om eerder over te stappen. U moet hiervoor expliciet aangeven dat u akkoord gaat met een voortijdige beëindiging van uw overeenkomst bij uw huidige aanbieder en de kosten die dit met zich mee kan brengen.

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

## Telefoonnummers

Wanneer u uw telefoonnummers wilt meenemen, dan regelt uw nieuwe aanbieder dat voor u. Geef bij uw bestelling aan welke telefoonnummers u wilt behouden. *Op de mijnomgeving van uw huidige aanbieder kunt u uw huidig(e) telefoonnummer(s) terugvinden.*

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging.

# Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk



Wat

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

## E-mail:

- Heeft u een e-mailadres waarin uw huidige aanbieder staat vermeld, zoals uwnaam@telecomaanbieder.nl? Dan kunt u dat niet meenemen naar uw nieuwe aanbieder.
- Stapt u van analoge vaste telefonie over naar bellen over IP / VOIP? Vraag dan bij uw nieuwe aanbieder na in hoeverre u uw huidige hardware - zoals telefoontoestellen, fax, alarmapparatuur of pinterminal - kunt gebruiken bij uw nieuwe abonnement.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

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

## Schriftelijke bevestiging

Na uw bestelling krijgt u een schriftelijke bevestiging. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen. In deze bevestiging staat ook de verwachte datum waarop uw diensten geleverd worden.

## Bevestiging van de opzegging door oude aanbieder

Na de bestelling ontvangt u van uw oude aanbieder een schriftelijke bevestiging van de opzegging van uw huidige abonnement. Deze bevestiging informeert u ook over eventuele consequenties die aan de opzegging verbonden zijn.

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging.

Indien u akkoord bent gegaan met een voortijdige beëindiging van uw contract dan wordt u geïnformeerd over uw einde contractdatum en de kosten die in rekening kunnen worden gebracht voor de resterende contractperiode na uw overstap.

# Procesbeschrijving Overstapservice Zakelijk



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Hoe

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

## Levering nieuwe dienst

Op de afgesproken datum die ook in de bevestigingsbrief staat, levert uw nieuwe aanbieder u de nieuwe dienst. Uw oude dienst wordt buiten werking gesteld wanneer de nieuwe dienst werkend is opgeleverd.

Na beëindiging van uw oude dienst ontvangt u mogelijk een slotnota van uw oude aanbieder.

# Meer informatie

## Waar vindt u meer informatie

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

[www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen](http://www.aanbieder.nl/zakelijk/overstappen)

Hier wordt u geïnformeerd over de wijze waarop u kunt overstappen naar een andere telecomaandbieder en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen. U treft hier onder meer deze beschrijving van de Overstapservice Zakelijk aan. Ook kunt u hier het machtigingsformulier downloaden waarmee uw nieuwe aanbieder namens u contractgegevens kan opvragen bij uw huidige aanbieder. Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/zakelijk/overstappen**

[www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen](http://www.aanbieder.nl/zakelijk/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 **/zakelijk/opzeggen**

# Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen (1)

In deze beschrijving van de Overstapservice Zakelijk 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.

Afkoopsom	Prijs die mogelijk in rekening wordt gebracht bij beëindiging van een contract voorafgaand aan het verstrijken van de contracttermijn. De hoogte van de afkoopsom kan afhankelijk zijn van de periode tussen de opzegging en het verstrijken van de contracttermijn. De hoogte van een eventuele afkoopsom is schriftelijk en telefonisch opvraagbaar bij uw huidige aanbieder.
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.
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.

## Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen (2)

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.
Opzegtermijn	Vereiste periode tussen uw verzoek tot beëindiging van een contract en de datum waarop het contract wordt beëindigd. Voor opzegging binnen of buiten de contracttermijn kunnen verschillende opzegtermijnen gelden. Voor uw opzegtermijn kunt u uw contract raadplegen, of schriftelijk danwel telefonisch navraag doen bij uw huidige aanbieder.
Slotnota	Eindafrekening die u ontvangt van uw huidige aanbieder, na beëindiging van een contract.
VASsen	Value Added Services (toegevoegde waarde diensten) zijn extra diensten die mogelijk onderdeel uitmaken van de dienstverlening waarvoor u een contract hebt afgesloten met uw huidige aanbieder. Breng vooraf goed in kaart welke VASsen met de beëindiging van uw huidige dienst komen te vervallen.



# Versiebeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
1.0	Versie waarmee Overstapservice Zakelijke Markt is gestart per 1-7-2016	1-7-2016
1.1	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none"><li>- Logo FIST toegevoegd aan document</li><li>- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer toegevoegd</li><li>- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is</li><li>- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)</li></ul>	16-3-2017
1.2	Procesbeschrijving aangepast naar aanleiding van sneller overstappen binnen de overstapservice	07-01-2020

