

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen

Stap	1. Oriënteren	2. Bestellen	3. Bevestiging	4. Opzeggen	5. Levering
Wat	Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn	Bestel uw nieuwe abonnement	Bevestiging met verwachte startdatum nieuwe abonnement	Zeg uw contract op bij uw huidige aanbieder.	Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement
Hoe	Bekijk uw contractvoorwaarden. U kunt die opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.	Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder  Geef duidelijk aan welk(e) nummer(s) u wilt behouden	U ontvangt een schriftelijke bevestiging van uw nieuwe aanbieder.	Zeg uw huidige abonnement op. Plan installatiedatum waar nodig 2 weken eerder in, voordat uw huidige abonnement stopt.	U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie. U ontvangt mogelijk een slotnota.
Let op	Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart	Plan zelf uw overstap en voorkom dienstonderbreking en dubbele facturen		In opzegbrief staat wanneer uw huidige abonnement afloopt en hoe u eventueel apparatuur retourneert.	

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



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. Zo voorkomt u dubbele kosten en heeft u geen/minimale dienstonderbreking van uw internet, telefoon en/of tv tijdens de overstap. *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.

## 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 **/zakelijk/opzeggen**.

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

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement

## Bestel de gewenste dienst(en)

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

*Heeft u nu internet via de kabel, glasvezel of ADSL aansluiting en stapt u over naar een ander type aansluiting?*

Wij adviseren u dan om uw nieuwe abonnement minimaal twee weken vóór de einddatum van uw oude abonnement in te laten gaan. U heeft dan een korte periode van overlap, zodat u kunt blijven internetten, bellen en/of tv kijken. Zo heeft u geen dienstonderbreking. Let er wel op dat u uw nieuwe abonnement tijdig bestelt. Bij een eventuele herplanning van de leverdatum van het nieuwe abonnement, adviseren wij u om zelf de opzegdatum van uw oude abonnement hierop te laten aanpassen.

*Heeft u nu een ADSL abonnement en stapt u over naar een ADSL abonnement? Of heeft u nu een glasvezel abonnement en stapt u over naar een glasvezel abonnement?*

Dan is de einddatum van uw oude contract ook de ingangsdatum van uw nieuwe contract. Zo heeft u geen dubbele kosten. Uw dienstonderbreking is zo kort mogelijk en duurt maximaal 1 dag. Houd hier op de leverdatum rekening mee. Let er wel op dat u uw nieuwe abonnement tijdig bestelt. Uw nieuwe aanbieder heeft over het algemeen een aantal weken nodig heeft om de dienst te leveren.

(1 / 2)

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

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

Let op

Plan zelf uw overstap en voorkom dienstonderbreking en dubbele facturen

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

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

Let op

Plan zelf uw overstap en voorkom dienstonderbreking en dubbele facturen

## *Wilt u overstappen met bellen zonder internet?*

Wanneer u uw telefoonnummers wilt meenemen, dan regelt uw nieuwe aanbieder dat voor u. Geef bij uw bestelling aan welke telefoonnummers u wilt behouden. U kunt uw huidige telefoonnummers telefonisch of schriftelijk opvragen bij uw huidige aanbieder.

### **Let op:**

- 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.

(2 / 2)

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



Wat

Bevestiging met  
verwachte  
startdatum nieuwe  
abonnement

## 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.

Hoe

U ontvangt een  
schriftelijke  
bevestiging van uw  
nieuwe aanbieder

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



Wat

Zeg uw contract op 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. Vanaf die datum kunt u uw oude abonnement(en) opzeggen.

Meer informatie over het opzeggen van uw huidige abonnement kunt vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het websiteadres typt u **/zakelijk/opzeggen**. Bijvoorbeeld: [www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen](http://www.aanbieder.nl/zakelijk/opzeggen).

Hoe

Zeg uw huidige abonnement op. Plan installatiedatum waar nodig 2 weken eerder in, voordat uw huidige abonnement stopt.

## Telefoon

*Heeft u bij uw nieuwe aanbieder aangegeven dat u uw huidige telefoonnummer(s) wilt behouden? Uw nieuwe aanbieder zegt in dat geval uw huidige telefonieabonnement op.*

*Wilt u nieuw(e) telefoonnummer(s)?*

Zeg dan zelf uw huidige telefonieabonnement op.

Let op

In opzegbrief staat wanneer uw huidige abonnement afloopt en hoe u eventueel apparatuur retourneert.

Na opzegging ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging van uw huidige aanbieder. In deze schriftelijke bevestiging staat welke diensten per welke datum zijn opgezegd. Ook staat hierin op welke wijze eventueel apparatuur, zoals een modem, kan worden geretourneerd.

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



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

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



## 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 het zakelijke overstapproces 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**

Deze beschrijving van het zakelijke overstapproces is tot stand gekomen in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken en de Autoriteit Consument & Markt, en wordt u aangeboden door de deelnemers aan de FIST taskforce Overstappen Zakelijke Markt: Eurofiber, GnTel, KPN, MTTM, NLTM, Nox Telecom, Pretium, SpeakUp, Tele2, Vodafone, Voiceworks en Ziggo.



# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



## Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

In deze beschrijving van het zakelijke overstapproces en in andere uitingen van telecomaandbieders 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.

(1 / 3)

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



## 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.

(2 / 3)

# Procesbeschrijving zakelijk zelf opzeggen



## Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

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.

(3 / 3)

# 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