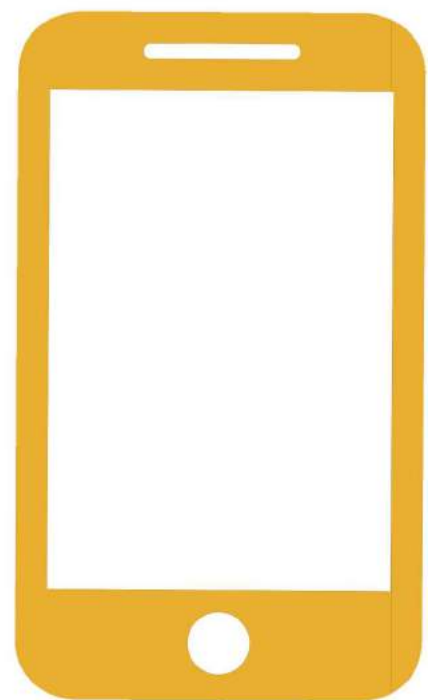


# Dienstbeschrijving HAAGCOM Mobile



## Inhoudsopgave

1 Over Haagcom Mobile.....	3
1.1 Introductie .....	3
1.2 Positionering dienst.....	3
2 Overzicht dienst .....	4
2.1 High Level overzicht dienst.....	4
2.2 Onderdelen dienst.....	4
3 Keuze uit diverse abonnementen.....	5
3.1 Pay-as-you-go: Mobile Flex.....	5
3.2 Belbundels .....	5
3.3 Gecombineerde bundels: Mix bundel .....	5
3.4 Onbeperkt bellen en sms'en binnen Nederland: Blue .....	5
3.5 Billing .....	5
4 De mogelijkheden bij Haagcom Mobile.....	6
4.1 Standaard Functies.....	6
4.1.1 De basis van Haagcom Mobile .....	6
4.1.2 Uitgaand bellen .....	6
4.1.3 Gebeld worden.....	6
4.1.4 Bellen en gebeld worden in het buitenland (roaming) .....	6
4.1.5 Binnenkomende en uitgaande sms .....	6
4.1.6 Voicemail .....	6
4.1.7 Anoniem uitgaand bellen.....	6
4.1.8 Wisselgesprek .....	6
4.1.9 Call forwarding.....	6
4.2 Gratis extra functies .....	7
4.2.1 Supersnel data gebruiken met 4G/LTE .....	7
4.2.2 Twee nummers op één simkaart.....	7
4.2.3 Extra voicemail functies: Voicemail to email en Multiple Voicemail .....	7
4.2.4 Sms to e-mail.....	7
4.2.5 Via Reach instellen hoe men u kan bereiken.....	7
4.2.6 Coligo REACH.....	7
4.2.7 Eén factuur, ook als u vaste telefonie afneemt .....	7
5 Functies .....	8
5.1 Gesprekblokkades.....	8
5.2 Packs en Add-ons .....	8

5.2.1 Data Pack .....	8
5.2.2 Bedrijfsbundel Data Pack.....	8
5.2.3 Datablokkade .....	8
5.2.4 Data voor laptop of tablet: Mobile Internet.....	8
5.2.5 Multisim.....	9
5.2.6 Fixed Mobile Pack.....	9
5.2.7 Collega Pack voor Mobile Flex en Mobile Mix Bundels.....	9
5.2.8 Voordelig bellen naar het buitenland met Bellen naar EU.....	9
5.2.9 Roam Like Home .....	9
5.2.10 Goedkoper data gebruiken buiten de EU: Data World Pack.....	9
5.3 Operator .....	9
6 Operationeel .....	10
6.1 De ingangsdatum van een order of change.....	10
6.2 Het aanpassen van een bestaande databundel.....	10
6.2.1 Hoe werkt het aanpassen van een bestaande databundel .....	10
6.2.2 Uitzonderingen bij het halverwege de maand aanpassen van een databundel.....	10
6.3 Pricing wijzigen .....	10
7 Overig.....	11
7.1 Toestellen .....	11
7.2 Datagebruik in Nederland.....	11
7.3 Een netwerk selecteren in het buitenland .....	11
7.3.1 Wisselen van IMSI (netwerkcode) via de SIM-toolkit.....	11
7.4 APN instellingen.....	11
7.5 Tethering (personal hotspot).....	11
7.6 Roam Like Home (FUP).....	11

# 1 Over Haagcom Mobile

## 1.1 Introductie

Als gerenommeerde aanbieder van data- en communicatiediensten biedt Haagcom naast een kwalitatief hoogstaand aanbod van vaste telefoniediensten ook slimme mobiele telefonieoplossingen. De basis van dit pakket mobiele telefoniediensten is Haagcom Mobile. Standaard beschikt Haagcom Mobile over een zeer ruime verzameling aan functies. Deze zijn ook nog eens uit te breiden met diverse Add-ons, Packs genaamd. Haagcom Mobile wordt exclusief geleverd via Haagcom.

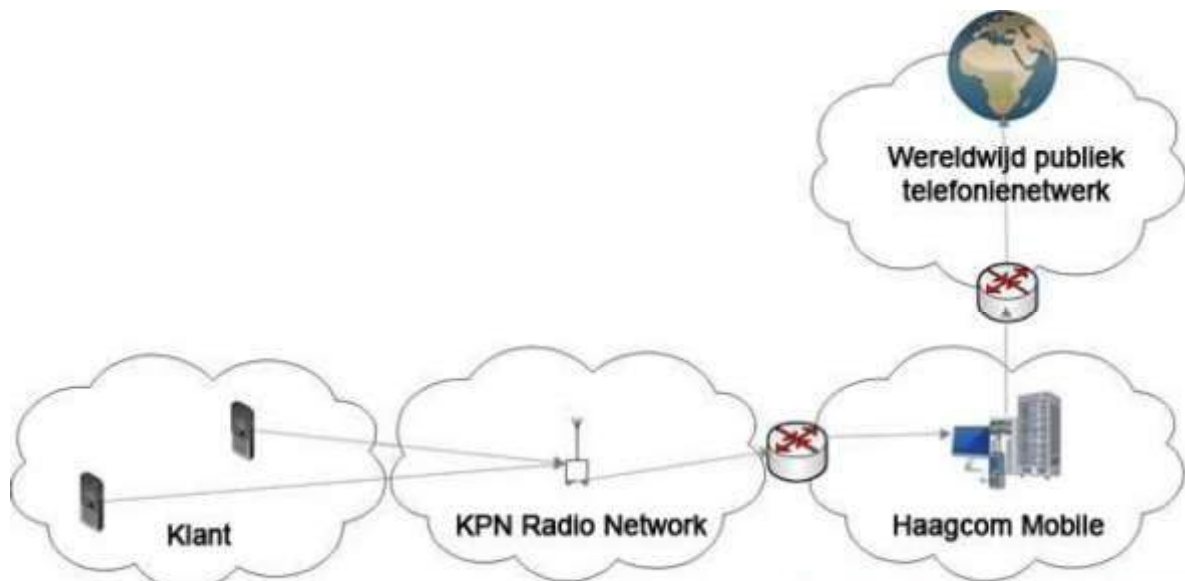
## 1.2 Positionering dienst

Haagcom Mobile is meteen ook de ideale opstap naar twee additionele Fixed Mobile Convergence (FMC) diensten waarmee vaste en mobiele telefonie worden samengevoegd. Als u nu of later uw vaste en mobiele telefonie volledig wilt integreren, bent u met Haagcom Mobile verzekerd van de ideale basis. Afhankelijk van uw situatie, wensen en behoeften heeft u de keuze uit twee geavanceerde oplossingen, genaamd Mobile Connect en Managed Mobile, om mobiele toestellen volledig te integreren met de bedrijfscentrale. Wij informeren u graag over de mogelijkheden van deze twee diensten.

## 2 Overzicht dienst

### 2.1 High Level overzicht dienst

Haagcom is een zogenaamde MVNE (Mobile Virtual Network Enabler). Dit houdt in dat Haagcom geen eigen radionetwerk heeft maar wel een eigen intelligent netwerk wat de uiteindelijke mobiele handset registreert. Voor het radionetwerk maakt Haagcom gebruik van het meest betrouwbare netwerk van Nederland, namelijk dat van KPN. Verder wordt alle intelligentie en worden de diensten over het mobiele netwerk geleverd vanuit het Haagcom platform, wat één geheel vormt met de vaste telefoniediensten van Haagcom.



Figuur 1: Technische opbouw Haagcom Mobile dienst.

### 2.2 Onderdelen dienst

Met Haagcom Mobile is het standaard mogelijk om te bellen, sms'en en gebruik te maken van internet. Voor internet is het mogelijk een bundel aan te schaffen waarbij een bepaalde hoeveelheid verbruik wordt gekocht. Daarnaast is het mogelijk de Fixed Mobile Pack af te nemen waarmee u een vast nummer uit kunt laten komen op een mobiele telefoon. Andersom is het ook mogelijk om uit te bellen met een vast nummer via een mobiele telefoon.

Bij Haagcom Mobile kunt u kiezen uit diverse sim-only tariefstructuren, waardoor er altijd een abonnement is dat aansluit bij uw behoeften. Alle in deze dienstbeschrijving beschreven functies kunnen afgenomen worden in combinatie met deze abonnementen.

## 3 Keuze uit diverse abonnementen

### 3.1 Pay-as-you-go: Mobile Flex

U betaalt een vast laag bedrag voor het abonnement en daarnaast betaalt u alleen voor wat u gebruikt aan minuten, data en sms'jes. U betaalt een vast bedrag per minuut en geen starttarief. Zie de tariefsheet voor meer informatie en prijzen.

### 3.2 Belbundels

Voor een vast laag bedrag per maand koopt u een vast aantal minuten af. Niet gebruikte minuten zijn niet mee te nemen naar de volgende maand. Uitsluitend verbruik vanuit Nederland valt binnen de bundel. Wanneer er meer minuten worden gebeld dan de hoeveelheid minuten die bij de bundel horen, dan geldt het buitenbundeltarief per minuut. Zie de tariefsheet voor meer informatie en prijzen.

### 3.3 Gecombineerde bundels: Mix bundel

U kunt ook voor een gecombineerde bundel kiezen waarmee u een vast aantal minuten, sms'jes en MB's per gebruiker per maand afkoopt. Niet gebruikte minuten, sms'jes en MB's zijn niet mee te nemen naar de volgende maand. Uitsluitend verbruik binnen de EU valt binnen de bundel. Wanneer er meer minuten worden gebeld dan de hoeveelheid minuten die bij de bundel horen, dan geldt het buitenbundeltarief per minuut. Dit geldt ook voor de sms'jes en het dataverbruik. Zie de tariefsheet voor meer informatie en prijzen.

### 3.4 Onbeperkt bellen en sms'en binnen Nederland: Blue

Bij Blue is uw bel- en sms-verkeer binnen de EU afgekocht. Daarnaast zit er een standaard hoeveelheid GB aan data per maand per gebruiker in dit abonnement. U heeft de keus uit verschillende Blue abonnementen met verschillende datahoeveelheden, afhankelijk van uw behoefte. Niet gebruikte MB's zijn niet mee te nemen naar de volgende maand.

### 3.5 Billing

Voice-gesprekken worden afgerond per seconde. Wanneer een gesprek minder dan één minuut duurt dan wordt dit gesprek als één minuut berekend. Dataverbruik wordt per 1 KB per datasessie afgerond.

Roamingkosten (gebruik vanuit het buitenland) zijn soms pas later op de factuur zichtbaar. Dit heeft ermee te maken dat sommige internationale netwerken pas later de verbruiksgegevens aanleveren.

## 4 De mogelijkheden bij Haagcom Mobile

### 4.1 Standaard Functies

De Haagcom Mobile abonnementen bevatten alle mogelijkheden om gemakkelijk mobiel te bellen. U belt via het kwalitatief hoogstaande netwerk van KPN dat 24 uur per dag en 7 dagen per week wordt bewaakt. Daarnaast kunt u in meer dan 200 landen wereldwijd bellen en gebeld worden. U heeft een keuze uit diverse Packs om goedkoper te bellen, sms'en en data te gebruiken, zowel in binnen- of buitenland. Premium sms wordt ondersteund en via het gratis servicenummer (1200) krijgt u altijd direct een medewerker aan de lijn die u helpt met al uw vragen.

Voor de telecombeheerder zijn er diverse mogelijkheden om bijvoorbeeld blokkeringen in te stellen voor betaalde servicenummers en mobiele data. In sommige gevallen is inzicht in lopende verbruikskosten een van de mogelijkheden.

#### 4.1.1 De basis van Haagcom Mobile

De functies van Haagcom Mobile bestaan uit een set standaardfuncties voor mobiele telefonie en een lijst met unieke functies voor Haagcom Mobile welke zijn inbegrepen. Overige functies worden verder uitgesplitst op basis van de packs.

#### 4.1.2 Uitgaand bellen

Vanaf een Haagcom Mobile toestel kan er uitgaand gebeld worden naar alle nationale en internationale nummers. Wanneer er gebeld wordt naar 112 dan loopt het gesprek niet over het netwerk van Haagcom maar, wordt deze rechtstreeks verbonden met de dichtbij zijnde alarmcentrale via het radionetwerk van KPN.

#### 4.1.3 Gebeld worden

U kunt gebeld worden vanaf vaste en mobiele telefoons in Nederland alsmede vanaf internationale bestemmingen.

#### 4.1.4 Bellen en gebeld worden in het buitenland (roaming)

Wanneer u op reis bent dan kunt u nog steeds bellen en gebeld worden in de meeste landen en netwerken. In sommige landen zijn bepaalde functies niet beschikbaar. Dit kan ook verschillen per individueel netwerk per land.

Haagcom maakt gebruik van een simkaart welke in nationale en internationale modus kan draaien. De overgang tussen deze twee standen wordt bepaald door de samenwerking tussen de simkaart en het toestel. Bij sommige combinaties kan een handmatige actie noodzakelijk zijn bij het de grens overgaan.

#### 4.1.5 Binnenkomende en uitgaande sms

U kunt sms-berichten verzenden en ontvangen naar de meeste nationale en internationale mobiele nummers.

Internationale sms-berichten kunnen in sommige gevallen problemen opgeven, dit heeft te maken met de instellingen van sommige buitenlandse netwerken. Meld dit soort problemen altijd direct met zoveel mogelijk details bij Haagcom.

LET OP: Het is alleen mogelijk sms-berichten te ontvangen op uw mobiele nummer, niet op uw vaste nummer. Het is tevens alleen mogelijk te sms'en naar mobiele nummers.

#### 4.1.6 Voicemail

Haagcom biedt een standaard voicemaildienst waarbij berichten door bellers kunnen worden achtergelaten en afgeluisterd.

#### 4.1.7 Anoniem uitgaand bellen

Wanneer u niet wilt dat de ontvanger kan zien vanaf welk nummer u belt, dan kunt u ervoor kiezen anoniem uit te bellen per oproep of in alle gevallen. Dit is in te stellen via uw toetel of door prefix 131 te plaatsen voor uw gebelde nummer.

#### 4.1.8 Wisselgesprek

Wanneer u in gesprek bent en er zich een tweede oproep aandient, dan kunt u via een wisselgesprek wisselen tussen beide gesprekken. Deze functie kunt u activeren via uw toestelmenu.

#### 4.1.9 Call forwarding

U kunt ervoor kiezen alle gesprekken naar uw mobiele telefoon door te schakelen naar een extern nummer. Dit kan via Operator, via een sms naar 1212 of middels \*21 (hiervoor dient Reach uitgeschakeld te zijn). Zie voor meer uitleg over Reach hoofdstuk 4.2.5.

## 4.2 Gratis extra functies

De volgende functies zijn zonder meerkosten inbegrepen bij Haagcom Mobile, maar moet u in enkele gevallen wel activeren. Deze functies zijn onderdeel van de unieke toegevoegde waarde van Haagcom Mobile en onderscheiden zich van de rest van de markt.

### 4.2.1 Supersnel data gebruiken met 4G/LTE

Haagcom biedt via het netwerk van KPN ook data via 4G/LTE aan. Met het 4G/LTE-netwerk van Haagcom heeft u, wanneer en waar u wilt, een snelle internetverbinding en bent u niet meer afhankelijk van wifi. Op bijna alle abonnementen met een databundel of Data Pack is 4G/LTE beschikbaar zonder dat u hier extra voor betaalt. Om van 4G/LTE gebruik te kunnen maken heeft u een telefoon nodig die geschikt is voor 4G/LTE en een abonnement wat voor 4G/LTE in aanmerking komt. Daarnaast zijn wij gestart met het aanbieden van 4G+/LTE Advanced. Indien u over een toestel met deze 4G+/LTE Advanced techniek beschikt, dan kunt u zelfs piekdownloadsnelheden tot 256Mbps behalen.

### 4.2.2 Twee nummers op één simkaart

Het is standaard mogelijk om twee mobiele nummers te gebruiken op één simkaart. Bijvoorbeeld één nummer voor privégebruik en één voor zakelijk of een apart nummer voor uw gezin. Deze nummers komen beiden uit op uw mobiele toestel, maar zijn via onze Reach applicatie (zie 4.2.5) en Coligo REACH app los van elkaar te beheren voor wat betreft bereikbaarheid. Hierdoor volstaat u met één toestel en bespaart u in kosten omdat u één abonnementsprijs betaalt.

### 4.2.3 Extra voicemail functies: Voicemail to email en Multiple Voicemail

Het Haagcom voicemailsysteem voorziet standaard in een voicemail-to-email-functie. Zodra u deze functie heeft geactiveerd, worden achtergelaten voicemailberichten ook afgeleverd als een audiobestand in uw e-mailbox. Deze zijn dan direct af te luisteren, ook als u bijvoorbeeld uw mobiele telefoon niet bij u heeft of wanneer de batterij leeg is. Een andere handige functie van Haagcom Mobile voicemail is de mogelijkheid om meerdere welkomstboodschappen te definiëren en te koppelen aan verschillende afzendernummers of gebelde nummers. Zo kunt u bijvoorbeeld voor privé en zakelijk een aparte voicemail hanteren.

### 4.2.4 Sms to e-mail

Dankzij deze functie worden sms-berichten, indien gewenst afgeleverd in uw e-mailbox. Zo kunt u alsnog uw sms-berichten ontvangen als u uw toestel niet bij de hand heeft en zijn deze eenvoudig te archiveren.

### 4.2.5 Via Reach instellen hoe men u kan bereiken

Elke gebruiker van Haagcom Mobile krijgt de beschikking over Reach waarmee u in detail uw bereikbaarheid kunt instellen. Deze standaard gratis dienst biedt u ongekende flexibiliteit en mogelijkheden om uw eigen bereikbaarheid tot in de puntjes te definiëren. Elke gebruiker kan bijvoorbeeld tot in detail aangeven wat er dient te gebeuren met binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken. Op basis van onder andere het bestemmingsnummer, de dag van de week en het tijdstip kunt u instellen wat er met een gesprek moet gebeuren. U schakelt bijvoorbeeld inkomende gesprekken na 18:00 door naar uw privé nummer.

U kunt ook flexibele nummerweergave instellen wanneer u zelf iemand belt. De mogelijkheden zijn eindeloos! In de Reach-handleiding vindt u een beschrijving van alle mogelijkheden van deze uitgebreide dienst.

### 4.2.6 Coligo REACH

De Coligo REACH app stelt u in staat om ook onderweg volledig in controle te zijn over je bereikbaarheid. Met deze app maakt u gemakkelijk snel gebruikersprofielen aan op basis van profielen en contacten om u bereikbaarheid in te stellen. U kunt bijvoorbeeld een profiel instellen tijdens uw vakantie, waarbij alle gesprekken worden doorgezet naar een collega. Deze profielen kunt u vervolgens via de app activeren en deactiveren.

Daarnaast biedt de app ook verbruiksinzichten, kunt u uw afzendernummer wijzigen of uw voicemail beluisteren via Visual Voicemail.

De Coligo REACH-app is beschikbaar voor iOS en voor Android. Download voor meer informatie de gebruikershandleiding Coligo REACH

### 4.2.7 Eén factuur, ook als u vaste telefonie afneemt

Wanneer u zowel vaste als mobiele telefonie afneemt bij Haagcom ontvangt u één overzichtelijke factuur waarop beide diensten in rekening worden gebracht. Op die manier heeft u snel inzicht in uw totale telecommunicatiekosten.



## 5 Functies

### 5.1 Gesprekblokkades

Er kunnen diverse typen gesprekken geblokkeerd worden. Wanneer u bijvoorbeeld niet wilt dat uw medewerkers kunnen roamen in het buitenland dan kunt u deze mogelijkheid uitzetten via Operator. Dit kunt u ook laten doen door Haagcom om fouten te voorkomen. Op deze manier voorkomt u onverwachte kosten.

### 5.2 Packs en Add-ons

Bij Haagcom kunt u diverse Packs en Add-ons bestellen om goedkoper te bellen, sms'en en data te gebruiken in binnen- en/of buitenland. U bestelt deze Packs per nummer en kunt hierdoor het abonnement volledig afstemmen op de behoefte van de gebruiker.

Voor alle bundels en Packs met een vast tegoed geldt dat deze tegoeden per kalendermaand lopen. Tenzij anders aangegeven gaan bundels en Packs in per de eerste van de volgende maand.

Zie de tariefsheet voor meer informatie over de kosten van deze Packs en Add-ons.

#### 5.2.1 Data Pack

Bij alle abonnementen kunt u data gebruiken waarbij u betaalt per MB. U kunt bij Haagcom Mobile Flex en bij een minutenbundel ook kiezen voor diverse Data Packs. Bij dataverbruik die de bundel overschrijdt geldt een buitenbundel tarief per MB.

Binnen Nederland levert Haagcom Mobile standaard de maximale snelheid van 50 Mbps downloaden en 25 Mbps uploaden via LTE (4G). Via UMTS (3G) is de snelheid 14,4Mbps download en 5,76Mbps upload en via het GPRS-netwerk (2G) geldt een maximale downloadsnelheid van 40Kbps en een maximale uploadsnelheid van 14 Kbps.

Deze snelheden zijn richtsnelheden, de daadwerkelijk behaalde snelheid hangt af van externe factoren zoals dekkingsgraad, drukte op het netwerk en het gebruikte toestel.

#### 5.2.2 Bedrijfsbundel Data Pack

De Data Packs of databundels van collega's kunnen gratis worden samengevoegd tot een bedrijfsbundel Data Pack. De grootte hiervan is de som van alle individuele Data Packs of databundels. Er wordt pas buitenbundel verbruik in rekening gebracht als het verbruik van alle abonnementen bij elkaar opgeteld hoger is dan de omvang van de bedrijfsbundel.

Binnen de volgende groepen kunt u 'mixen' in bedrijfsbundels (bestaande uit zowel bundels van 2018 als 2019):

- Mix 500GB + Mix 1GB
- Blue 2GB + BLUE 3GB + BLUE 6GB
- Blue 10GB + Blue 12GB
- Blue 18GB
- Blue 25GB + Blue 36GB
- Blue 50GB

Let op: u ontvangt geen sms-notificatie van uw belverbruik wanneer het abonnement onderdeel is van een bedrijfsbundel. Het is wel mogelijk om een bedrijfsbundel rapportage te configureren binnen Operator. U ontvangt dan (dagelijks) een e-mail wanneer een of meerdere bundels 75% datagebruik overschrijden.

#### 5.2.3 Datablokkade

U heeft ook de mogelijkheid om een datablokkade aan te vragen binnen Nederland. Wanneer u uw databundel heeft verbruikt wordt u afgesloten van het mobiele internet wanneer deze blokkade aanstaat. Het is geen permanente blokkade, u kunt de datablokkade zelf opheffen door "Data buitenbundel AAN" te sms'en naar 1200. Daarna kunt u weer gebruik maken van mobiel internet waarvoor u het geldende buitenbundel tarief betaalt. Dit geldt alleen voor die maand. Wanneer u de volgende maand nogmaals u datablokkade wilt opheffen dient u opnieuw te sms'en naar 1200.

De datablokkade is niet beschikbaar in combinatie met een bedrijfsbundel.

#### 5.2.4 Data voor laptop of tablet: Mobile Internet

Wanneer u gebruik maakt van een laptop of tablet waarbij u niet hoeft te bellen of niet gebeld hoeft te worden op uw simkaart dan kunt u ook kiezen voor een Mobile Internet abonnement. Er zijn verschillende Mobile Internet abonnementen waarbij de hoeveelheid data varieert. U betaalt een all-in prijs inclusief een databundel. Er geldt een buitenbundeltarief voor overschrijdingen per MB.

### 5.2.5 Multisim

Met de add-on multisim van Haagcom is het niet meer nodig om een los data abonnement voor uw tweede telefoon, uw tablet of uw laptop af te sluiten. U krijgt namelijk een extra simkaart bij uw abonnement waarmee u op een tweede device naar keuze data kunt gebruiken.

Multisim is beschikbaar bij Flex met 1GB Data Pack en alle Mix en Blue-bundels, maar niet bij de Mobiel Internet abonnementen.

### 5.2.6 Fixed Mobile Pack

Bij afname van dit Pack kunt u een vast geografisch nummer uit laten komen op uw mobiele toestel en kunt u dit vaste nummer instellen als afzendernummer bij een uitgaande oproep vanaf uw mobiel. Op deze manier bent u altijd bereikbaar op uw (zakelijke) vaste nummer en bent u tevens in staat uitgaande gesprekken vanaf dit vaste nummer op te zetten met uw mobiel, waarbij het lijkt alsof u vanaf kantoor belt.

### 5.2.7 Collega Pack voor Mobile Flex en Mobile Mix Bundels

Bij veel bedrijven wordt een flink deel van de gesprekken tussen de medewerkers onderling gevoerd. Met de Collega Pack betaalt u een vast laag bedrag per maand per aansluiting waarmee het onderlinge mobiele verkeer tussen de collega's wordt afgekocht. Dat betekent dat u nagenoeg onbeperkt mobiel kunt bellen met uw collega's. Bij Blue belt u al onbeperkt en is het niet mogelijk dit Pack af te nemen.

### 5.2.8 Voordelig bellen naar het buitenland met Bellen naar EU

Met Bellen naar EU bel je voordelig naar vaste en mobiele nummers binnen de Europese Unie. Er zijn drie smaken, namelijk een 60 en 120 minutenbundels of een Unlimited bundel. De minutenbundel Bellen naar EU is niet stapelbaar en loopt net zo lang als uw abonnement van Haagcom. Bellen naar EU is over het algemeen de eerstvolgende werkdag na aanvragen actief. Indien u de minutenbundel halverwege de maand activeert krijgt u die eerste maand tegoed naar rato. Dus wanneer u hem op bijvoorbeeld 14 april activeert, heeft u voor april 100 minuten tot uw beschikking.

### 5.2.9 Roam Like Home

Per 15 juni 2017 geldt er een nieuwe regulering binnen de EU wat betreft het verbruik van minuten, sms'jes en data. De landen die binnen de EU vallen treft u in het tarievenblad Mobiel. Al het verbruik binnen uw bundel geldt binnen deze landen. We spreken daarom niet meer van een nationaal tarief, maar van een EU-tarief. Om misbruik te voorkomen geldt hierop de Fair Use Policy (FUP). Deze vindt u op de laatste pagina van dit document.

### 5.2.10 Goedkoper data gebruiken buiten de EU: Data World Pack

Met de Data World Pack biedt Haagcom de mogelijkheid om de kosten van het gebruik van data buiten de EU te verlagen. U betaalt elke maand een vast bedrag waarmee u maandelijks 500 MB aan data buiten de EU kunt gebruiken. Het Data World Pack is niet stapelbaar en loopt net zo lang als uw abonnement van Haagcom. De World Pack is over het algemeen de eerstvolgende werkdag na aanvragen actief. Indien u de World Pack halverwege de maand activeert krijgt u die eerste maand tegoed naar rato. Dus wanneer u op bijvoorbeeld 14 april de World Pack activeert, heeft u voor april 250 MB tot uw beschikking.

## 5.3 Operator

Via Operator Online heeft u continu inzicht in uw verbruik. Met één druk op de knop ziet u wie waar naar toe heeft gebeld, hoe lang en welke kosten hiermee gemoeid zijn. Zo heeft u uitgebreide inzage in uw kosten.

## 6 Operationeel

### 6.1 De ingangsdatum van een order of change

Wanneer u als partner een order plaatst is het belangrijk om de volgende zaken te weten over wanneer een abonnement of change in gaat.

Vandaag besteld, zo snel mogelijk actief:

- Nieuw abonnement
- Minutenbundel Bellen naar EU toevoegen
- World Pack toevoegen

Per 1e van de volgende maand actief:

- Multi-sim toevoegen
- Bedrijfsbundel toevoegen (let op: wanneer je een bedrijfsbundel toevoegt, doe dit dan voordat je een mobiel abonnement bestelt of wijzigt. Indien je dit daarna doet, gaat de bedrijfsbundel een maand later in dan de ingangsdatum van het nieuwe abonnement of gewijzigde abonnement)
- Collega Pack toevoegen
- FMC Pack toevoegen

Per order kan er slechts 1 change tegelijk geplaatst worden. Het is wel mogelijk om een lopende order te annuleren indien u bijvoorbeeld een extra add on wilt toevoegen aan de bestelling. Een order kan echter alleen geannuleerd worden als er geen bedrijfsbundel besteld is of actief is.

### 6.2 Het aanpassen van een bestaande databundel

Het is ook mogelijk om een bestaand Blue abonnement of een bestaand Data Pack halverwege de maand aan te passen. Het nieuwe data tegoed geldt met terugwerkende kracht voor de gehele maand en al gegenereerd verbruik wordt tegen de nieuwe bundel verrekend. Het halverwege de maand aanpassen kan slechts 1 maal per maand en er kan alleen naar een groter Data pack of groter Blue abonnement overgestapt worden. Naar een kleinere Data Pack of lager Blue abonnement kan enkel bij de contracten die maandelijks opzegbaar zijn en enkel per de 1e van de volgende maand. Bij het aanpassen van het Blue abonnement of het Data Pack wijzigt het contract niet.

#### 6.2.1 Hoe werkt het aanpassen van een bestaande databundel

Stel een gebruiker heeft een Haagcom Mobile Blue 1GB en heeft al 800 MB verbruikt. De gebruiker wil op 15e van de maand april naar een Blue 2GB overstappen. Dan wordt zijn tegoed voor de gehele maand april 2GB want je krijgt de grotere bundel met terugwerkende kracht voor de gehele maand. Aangezien hij al 800 MB verbruikt had voordat hij de bundel aanpaste, zal hij vanaf 15 april nog:

$2000\text{MB} - 800\text{MB} = 1200\text{MB}$  tot zijn beschikking hebben.

Hij betaalt dus de prijs van een Blue 2GB voor de gehele maand

#### 6.2.2 Uitzonderingen bij het halverwege de maand aanpassen van een databundel

- Indien er een change loopt kan de bestaande databundel niet halverwege de maand aangepast worden. In de meeste gevallen is het mogelijk deze change te annuleren zodat er vervolgens een nieuwe change ingediend kan worden.
- Indien er een bedrijfsbundel actief is, is het niet mogelijk om de databundel halverwege de maand te wijzigen.
- Indien een World Pack aangevraagd is, wordt deze per de volgende werkdag actief.
- Het is niet mogelijk om gelijktijdig te wisselen van portfolio omdat dit een migratie is. Een voorbeeld hiervan is dat u overstapt naar een Managed Mobile abonnement, dit is indien het contract dit toestaat enkel mogelijk per de 1<sup>e</sup> van de maand.

### 6.3 Pricing wijzigen

Indien er nieuwe pricing wordt geïntroduceerd op bestaande producten (bijvoorbeeld een prijsverlaging) zal de pricing van bestaande orders niet automatisch aangepast worden. Middels een checkbox in de orderstraat kan dit echter wel aangevraagd worden. Hiermee zal de order per de 1<sup>e</sup> van de volgende maand ook de nieuwe pricing krijgen. Dit is echter alleen mogelijk voor abonnementen die per maand opzegbaar zijn, 2-jarige contracten zijn hiervan uitgesloten.

## 7 Overig

Het is belangrijk om te weten dat Haagcom een zogenaamde MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) is. Dit betekent dat wij gebruik maken van het netwerk van KPN maar dat wij daarbovenop een eigen platform hebben waarmee wij allerlei extra functies aan kunnen bieden. Hierdoor kan het zijn dat sommige diensten wat anders werken dan u misschien gewend bent. In de volgende paragrafen vindt u de belangrijkste afwijkingen.

### 7.1 Toestellen

Haagcom levert momenteel geen toestellen mee. In principe zou elk modern toestel correct moeten functioneren. Een uitzondering hierop is BlackBerry, u kunt deze toestellen enkel gebruiken om te bellen en te sms'en. Data wordt in de meeste gevallen niet ondersteund.

Alle overige toestellen zouden in principe goed moeten functioneren. In sommige gevallen kan het zijn dat dit niet zo is.

### 7.2 Datagebruik in Nederland

Om binnen Nederland gebruik te kunnen maken van het datanetwerk kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn om 'dataroaming' aan te zetten binnen Nederland. De noodzaak hiertoe verschilt per toestel. Indien dit voor uw toestellen van toepassing is, maar u wilt niet dat uw medewerkers gebruik kunnen maken van data in het buitenland kunt, u dit uit laten zetten voor uw abonnementen. U kunt dan wel gewoon van data gebruik blijven maken in Nederland.

### 7.3 Een netwerk selecteren in het buitenland

Met Haagcom bent u ook in het buitenland uitstekend bereikbaar. Omdat Haagcom een MVNE is kan het wat langer duren voordat uw toestel het juiste netwerk heeft gevonden nadat u de grens bent gepasseerd of uit het vliegtuig bent gestapt.

Om de wachttijd totdat u weer bereik heeft zoveel mogelijk te verkorten kunt u het beste het netwerk handmatig selecteren in plaats van dat u uw toestel het netwerk automatisch laat zoeken. Dit doet u via het instellingenmenu van uw toestel. Een alternatief is dat u uw toestel uit en weer aan zet of de vliegtuigmodus activeert en weer uit zet.

#### 7.3.1 Wisselen van IMSI (netwerkcode) via de SIM-toolkit

Als MVNE gebruikt Haagcom 2 IMSI's, een eigen IMSI voor gebruik in Nederland en de IMSI van KPN voor in het buitenland. Wanneer u de grens overgaat zal de IMSI wisselen van de eigen IMSI naar de KPN IMSI. Een geavanceerdere methode om de wachttijd totdat u weer bereik heeft zoveel mogelijk te verkorten is door handmatig van IMSI te switchen in de SIM-toolkit applicatie op uw telefoon.

Android: Op uw telefoon staat een app genaamd SIM-toolkit. Open deze applicatie en ga daarna naar 'roaming services', klik op "change mode", zet deze op "manual" en selecteer vervolgens "international". Nu is de IMSI geswitched en dient u handmatig een netwerk te selecteren zodat u weer bereik hebt.

iPhone: Ga in het instellingenmenu naar "telefoon" en kies "Simapps". Ga daarna naar 'roaming services', klik op "change mode", zet hem op "manual" en selecteer vervolgens "international". Nu is de IMSI geswitched en zal het toestel snel weer verbinding met het netwerk maken. Indien er niet direct verbinding met een netwerk gemaakt wordt kunt u handmatig een netwerk selecteren.

### 7.4 APN instellingen

Om zo goed mogelijk gebruik te maken van data is het belangrijk dat de APN-instellingen op het mobiele toestel correct zijn ingesteld. Dit kan via het instellingenmenu van het toestel of automatisch via <http://ota.mvno.mobi> (mits het toestel dit ondersteund) De correcte instellingen zijn:

APN: internet.mvno.mobi Username: mvno Password: mvno

Bij iOS is het belangrijk dat het veld LTE APN leeg is.

### 7.5 Tethering (personal hotspot)

Tethering (oftewel Personal Hotspot in iOS) is het verbinden van een data device (e.g. laptop) via je mobiele telefoon.

Hierdoor maak je gebruik van de mobiele internet verbinding via de telefoon. Tethering wordt standaard ondersteund door Haagcom, echter is het belangrijk dat de APN-instellingen in hoofdstuk 7.4 zijn ingesteld, wanneer u gebruik wilt maken van een personal hotspot via iOS.

### 7.6 Roam Like Home (FUP)

Wat is Fair Use Policy (FUP)?

De algemene regel is dat zo lang u meer tijd in Nederland besteedt dan in het buitenland, of je jouw mobiele toestel meer in Nederland gebruikt dan in het buitenland, u in de EU kunt roamen binnen uw bundel en voor de nationale

buitenbundeltarieven. Dit wordt gezien als redelijk gebruik (fair use) van roaming diensten.

Er is sprake van onredelijk verbruik als de eindgebruiker gedurende een periode van vier maanden méér tijd in het buitenland doorbrengt dan in Nederland en méér verbruik vertoont in het buitenland dan in Nederland.

Voor de 12GB, 18GB en 36GB bundels, kunt u maximaal half van uw data bundel gebruiken (per maand) in de EU.

N.B. Deze FUP is niet van toepassing op grenswerkers.

Voorwaarden voor redelijk gebruik

De Fair Use Policy (FUP) van Haagcom is gebaseerd op richtlijnen van de Europese Commissie om onredelijk gebruik in het buitenland te voorkomen. Roam Like Home is niet bedoeld voor onredelijk (permanent) gebruik in het buitenland. Daarom heeft de Europese Commissie voorzorgsmaatregelen opgesteld voor mobiele operators om onredelijk gebruik te voorkomen. Haagcom raadt u aan deze richtlijnen onderdeel uit te laten maken van de overeenkomsten die u met uw klanten bent aangegaan gezien de meld plicht van de FUP bij de gebruiker van de mobiele diensten ligt. De Fair Use Policy (voorwaarden voor redelijk gebruik) maakt deel uit van onze Algemene Leveringsvoorwaarden.



**Reflectiestraat 55  
2631 RV Nootdorp  
[www.haagcom.nl](http://www.haagcom.nl)  
[info@haagcom.nl](mailto:info@haagcom.nl)  
0800-4224266**